جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-123

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

خدمة أصحاب الهمم

Customer Service for People of Determination

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة خدمة أصحاب الهمم على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. تُقدَّم الدورة كبرنامج من 5 أو 10 أيام بالعربية أو الإنجليزية، حضوريًا في دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول وغيرها، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل المؤسسة.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة أصحاب الهمم على مهام حقيقية.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 خدمة أصحاب الهمم: المبادئ والمعايير
- قياس الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استعادة رضا العميل
- معايير الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة أصحاب الهمم: المبادئ والمعايير
- قياس الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- استعادة رضا العميل
- معايير الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 – 25 فبراير 2027	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
8 – 12 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
3 – 14 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950
13 – 17 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
19 – 23 مارس 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
10 – 14 أبريل 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 أغسطس – 1 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 26 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
12 – 23 فبراير 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
7 – 11 مايو 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
4 – 8 يونيو 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
17 – 21 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 يونيو 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
1 – 12 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
3 – 7 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
2 – 13 ديسمبر 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/