جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-101

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

أساسيات خدمة العملاء

Customer Service Fundamentals

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

نظرة عامة

تمنح دورة أساسيات خدمة العملاء المبتدئين وغير المتخصصين أساسًا عمليًا واضحًا: المفاهيم الجوهرية، والمصطلحات المستخدمة في العمل، وأولى الأدوات لتطبيقها. 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

- شرح المفاهيم والمصطلحات والمعايير الأساسية في أساسيات خدمة العملاء.
- قراءة واستخدام الوثائق والنماذج والبيانات الشائعة في المجال.
- معرفة متى يجب التصعيد ومن يجب إشراكه.
- التواصل بثقة مع المتخصصين والزملاء.
- تخطيط الخطوات التالية في التعلم الذاتي.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. لا يُشترط وجود خبرة سابقة، وتناسب الدورة الموظفين الجدد والخريجين والمنتقلين إلى هذا المجال.

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 مقدمة في أساسيات خدمة العملاء
- معالجة الشكاوى
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 المفاهيم والمصطلحات الأساسية
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 الأساليب والأدوات الأساسية
- استعادة رضا العميل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 العمل بأمان وبشكل صحيح
- معايير الخدمة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 تمارين تطبيقية ومراجعة
- التواصل مع العملاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 مقدمة في أساسيات خدمة العملاء
- معالجة الشكاوى
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 المفاهيم والمصطلحات الأساسية
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 الأساليب والأدوات الأساسية
- استعادة رضا العميل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 العمل بأمان وبشكل صحيح
- معايير الخدمة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 تمارين تطبيقية ومراجعة
- التواصل مع العملاء
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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)
15 – 19 فبراير 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
17 – 21 مايو 2027	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
14 – 25 يونيو 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
13 – 17 مارس 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
18 – 29 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 – 19 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
20 نوفمبر – 1 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
18 – 22 فبراير 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
17 – 21 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 – 16 نوفمبر 2029	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
16 – 20 يونيو 2030	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
12 – 16 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
9 – 20 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

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