جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-115

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

خدمة العملاء في البنوك

Customer Service in Banking

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

نظرة عامة

تركّز دورة خدمة العملاء في البنوك على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة العملاء في البنوك على مهام حقيقية.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.

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 العملاء في البنوك: المبادئ والمعايير
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استعادة رضا العميل
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معايير الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في البنوك: المبادئ والمعايير
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استعادة رضا العميل
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معايير الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

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)
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
19 – 23 أبريل 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
17 – 28 مايو 2027	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950
12 – 16 يوليو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
14 – 18 مايو 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
18 – 29 يونيو 2028	10 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 أغسطس – 1 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
10 – 14 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
12 – 16 مارس 2029	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
16 – 20 أبريل 2029	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
20 – 31 مايو 2029	10 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	8,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 – 18 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 22 فبراير 2030	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
8 – 12 أبريل 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
1 – 5 يوليو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750

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