جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-119

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

القيادة في خدمة العملاء

Customer Service Leadership

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

نظرة عامة

تطوّر دورة القيادة في خدمة العملاء الحكمة والتأثير ومهارات اتخاذ القرار التي يحتاجها القادة في المواقف عالية المخاطر. 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

- تحديد الاتجاه والأولويات في القيادة في خدمة العملاء داخل مؤسستك.
- قيادة التغيير والتعامل مع المقاومة بشكل بنّاء.
- التأثير في مجالس الإدارة والنظراء وأصحاب المصلحة الخارجيين.
- الموازنة بين النتائج قصيرة المدى والقيمة طويلة المدى.
- بناء أجندة قيادية شخصية للعام القادم.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. موجهة للمديرين والتنفيذيين المسؤولين عن تحديد الاتجاه وتحقيق النتائج.

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 السياق الاستراتيجي لـالقيادة في خدمة العملاء
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- معايير الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- التواصل مع العملاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 السياق الاستراتيجي لـالقيادة في خدمة العملاء
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- معايير الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- التواصل مع العملاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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 مارس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
19 – 23 يوليو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
5 – 16 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
10 – 21 يناير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
3 – 14 يوليو 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
17 – 21 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
16 – 20 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 – 16 فبراير 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
20 – 24 مايو 2029	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
6 – 17 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
21 – 25 أبريل 2030	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
12 – 16 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
9 – 20 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 26 ديسمبر 2030	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950

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