جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-LN-110

اللغات والتواصل المهني

الإنجليزية لخدمة العملاء

English for Customer Service

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 الإنجليزية لخدمة العملاء على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. مهارات لغوية لبيئة العمل، من الإنجليزية للأعمال إلى الترجمة الفنية. 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 الإنجليزية لخدمة العملاء 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

المهنيون الذين يستخدمون الإنجليزية أو العربية في العمل والمترجمون والموظفون الإداريون. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- مفردات بيئة العمل
- كتابة الرسائل والتقارير
- التحدث في الاجتماعات
- المصطلحات الفنية
- تقنيات الترجمة
- التطبيق والتغذية الراجعة

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 الإنجليزية لخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- كتابة الرسائل والتقارير
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التحدث في الاجتماعات
- المصطلحات الفنية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تقنيات الترجمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التطبيق والتغذية الراجعة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- مفردات بيئة العمل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 الإنجليزية لخدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- كتابة الرسائل والتقارير
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التحدث في الاجتماعات
- المصطلحات الفنية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- تقنيات الترجمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التطبيق والتغذية الراجعة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- مفردات بيئة العمل
- 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)
15 – 19 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 مارس 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
9 – 13 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
14 – 25 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
3 – 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
21 – 25 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
20 نوفمبر – 1 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 – 18 مايو 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
17 – 28 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
6 – 10 يناير 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
18 فبراير – 1 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 26 أبريل 2030	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
20 – 24 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750

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