جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-AL-132

الإدارة العامة والشؤون القانونية والقطاع الحكومي

التميز في الاستقبال وخدمة المراجعين

Front Desk & Reception Excellence

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 التميز في الاستقبال وخدمة المراجعين على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. برامج للجهات الحكومية والإدارات القانونية والمكاتب التي تدير العمل اليومي للمؤسسات. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير التميز في الاستقبال وخدمة المراجعين على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

موظفو الجهات الحكومية والمستشارون القانونيون ومسؤولو الامتثال ومساعدو التنفيذيين والإداريون. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- الأطر التنظيمية والقانونية
- الصياغة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- الامتثال والضوابط
- التواصل والمراسم
- ممارسات الحكومة الرقمية

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 التميز في الاستقبال وخدمة المراجعين: المبادئ والمعايير
- التواصل والمراسم
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- ممارسات الحكومة الرقمية
- الأطر التنظيمية والقانونية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الصياغة والتوثيق
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- الامتثال والضوابط
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التميز في الاستقبال وخدمة المراجعين: المبادئ والمعايير
- التواصل والمراسم
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- ممارسات الحكومة الرقمية
- الأطر التنظيمية والقانونية

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- الصياغة والتوثيق
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- تصميم الخدمات وقياس أدائها
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- الامتثال والضوابط
- 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)
12 – 16 أبريل 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
6 – 10 يونيو 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750
4 – 8 يوليو 2027	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
8 – 19 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
3 – 14 يناير 2028	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 – 25 مايو 2028	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
17 – 21 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
14 – 25 يناير 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
6 – 10 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 – 15 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
7 – 18 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
17 – 21 فبراير 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
3 – 14 يونيو 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
2 – 6 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

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