جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-102

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

التعامل مع العملاء الصعبين

Handling Difficult Customers

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

نظرة عامة

تحوّل دورة التعامل مع العملاء الصعبين الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. 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 التعامل مع العملاء الصعبين 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 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 التعامل مع العملاء الصعبين: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التعامل مع العملاء الصعبين: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- 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)
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
4 – 15 يوليو 2027	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
6 – 10 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 – 9 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
14 – 25 فبراير 2028	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	8,950
19 – 30 يونيو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 – 25 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
17 – 21 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
16 – 20 أبريل 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
20 – 24 مايو 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
1 – 12 يوليو 2029	10 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	8,950
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
20 – 24 يناير 2030	5 أيام حضوري	المنامة	العربية	4,750
11 – 22 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
10 – 14 يونيو 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950

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