جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-117

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

إتيكيت الخدمة والصورة المهنية

Service Etiquette & Professional Image

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

نظرة عامة

تركّز دورة إتيكيت الخدمة والصورة المهنية 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. 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 إتيكيت الخدمة والصورة المهنية على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

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 إتيكيت الخدمة والصورة المهنية: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إتيكيت الخدمة والصورة المهنية: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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)
8 – 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
2 – 13 أغسطس 2027	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
11 – 15 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
8 – 12 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
14 – 25 فبراير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
5 – 9 مارس 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
8 – 19 مايو 2028	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
6 – 10 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
8 – 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
13 – 24 أغسطس 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
3 – 7 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
10 – 14 فبراير 2030	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
7 – 11 أبريل 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
19 – 30 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 – 15 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950

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