جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-110

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

خدمة العملاء عبر وسائل التواصل

Social Media Customer Care

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

نظرة عامة

تحوّل دورة خدمة العملاء عبر وسائل التواصل 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 خدمة العملاء عبر وسائل التواصل 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 خدمة العملاء عبر وسائل التواصل: المبادئ والمعايير
- استعادة رضا العميل
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء عبر وسائل التواصل: المبادئ والمعايير
- استعادة رضا العميل
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- قياس 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)
18 – 29 يوليو 2027	10 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	8,950
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
13 – 17 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
15 – 19 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
2 – 13 يناير 2028	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 – 21 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
12 – 16 يونيو 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
9 – 13 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
5 – 9 فبراير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
20 – 24 مايو 2029	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
16 – 27 يوليو 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
19 – 30 مايو 2030	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
15 – 19 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
11 – 22 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

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