جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-116

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

البيع الإضافي والتكميلي في الخدمة

Upselling & Cross-Selling in Service

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

نظرة عامة

تحوّل دورة البيع الإضافي والتكميلي في الخدمة 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. 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 البيع الإضافي والتكميلي في الخدمة على مهام حقيقية.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.

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 البيع الإضافي والتكميلي في الخدمة: المبادئ والمعايير
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استعادة رضا العميل
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معايير الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 البيع الإضافي والتكميلي في الخدمة: المبادئ والمعايير
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استعادة رضا العميل
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- معايير الخدمة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

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)
11 – 15 أبريل 2027	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
20 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
8 – 12 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
14 – 18 فبراير 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
14 – 25 مايو 2028	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
11 – 15 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
1 – 12 يناير 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
20 – 24 أغسطس 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
11 – 22 مارس 2030	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
6 – 10 مايو 2030	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
10 – 21 يونيو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
9 – 13 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750

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