جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-WT-132

المياه والصرف الصحي وتحلية المياه

خدمة العملاء في مرافق المياه

Water Utility Customer Service

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

نظرة عامة

تركّز دورة خدمة العملاء في مرافق المياه على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. برامج المعالجة والشبكات والتحلية لمرافق المياه والصناعة. 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 خدمة العملاء في مرافق المياه على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

الفئة المستهدفة

مهندسو مرافق المياه ومشغلو المحطات وأخصائيو الشبكات والبيئة. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- جودة المياه ومعاييرها
- عمليات المعالجة
- الشبكات والضخ والفاقد
- تشغيل المحطات والكيماويات
- استهلاك الطاقة في أنظمة المياه
- التنظيم وإعداد التقارير

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 في مرافق المياه: المبادئ والمعايير
- عمليات المعالجة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الشبكات والضخ والفاقد
- تشغيل المحطات والكيماويات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استهلاك الطاقة في أنظمة المياه
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التنظيم وإعداد التقارير
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- جودة المياه ومعاييرها
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في مرافق المياه: المبادئ والمعايير
- عمليات المعالجة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الشبكات والضخ والفاقد
- تشغيل المحطات والكيماويات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- استهلاك الطاقة في أنظمة المياه
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التنظيم وإعداد التقارير
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- جودة المياه ومعاييرها
- 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)
17 – 21 مايو 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
21 – 25 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
6 – 10 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
8 – 19 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
3 – 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
20 – 31 أغسطس 2028	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
5 – 9 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
15 – 26 يناير 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
11 – 15 يونيو 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
2 – 6 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
18 – 22 فبراير 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
4 – 8 مارس 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
14 – 25 أبريل 2030	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
13 – 24 مايو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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