



التميز في خدمة العملاء

Customer Service Excellence

الساعات

70 / 35

الأنماط

حضورى، أونلاين، داخل المؤسسة

اللغة

العربية أو الإنجليزية

المدة

5 أو 10 أيام

نظرة عامة

دورة التميز في خدمة العملاء جزء من مسار الفاعلية الشخصية والمهارات المكتبية في مركز جارنت العالمي للتدريب. مهارات أساسية تجعل كل موظف أكثر إنتاجية وأسهل في التعامل. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضورياً في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال التميز في خدمة العملاء.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

الموظفون في جميع المستويات والمشرفون الجدد والموظفون الإداريون.

المحاور الرئيسية

- إدارة الوقت والأولويات
- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين
- حل المشكلات
- الإنتاجية الرقمية
- تخطيط التطوير الشخصي

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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 أساسيات التميز في خدمة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- إدارة الوقت والأولويات

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- حل المشكلات
- تخطيط التطوير الشخصي

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتنال

- الإنتاجية الرقمية
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات التميز في خدمة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- إدارة الوقت والأولويات

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- التواصل والكتابة
- العمل مع الآخرين

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- حل المشكلات
- تخطيط التطوير الشخصي

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتنال

- الإنتاجية الرقمية
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

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 دولية

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 2020-2027

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
18 - 22 يناير 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
15 - 26 فبراير 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
2 - 6 مايو 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
14 - 25 يونيو 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
13 - 17 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
2 - 13 يناير 2028	10 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 - 26 مايو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 - 8 يونيو 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
2 - 6 أكتوبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
6 - 10 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
15 - 19 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 - 11 مايو 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
11 - 22 يونيو 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
3 - 14 سبتمبر 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
19 - 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
7 - 18 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
17 - 21 يونيو 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 - 23 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
8 - 19 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
2 - 6 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)