



الإنجليزية لخدمة العملاء

English for Customer Service

المدة 5 أو 10 أيام اللغة العربية أو الإنجليزية الأنماط حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة الساعات 70 / 35

نظرة عامة

دورة الإنجليزية لخدمة العملاء جزء من مسار اللغات والتواصل المهني في مركز جارنت العالمي للتدريب. مهارات لغوية لبيئة العمل، من الإنجليزية للأعمال إلى الترجمة الفنية. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا 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 الإنجليزية لخدمة 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

المهنيون الذين يستخدمون الإنجليزية أو العربية في العمل والمترجمون والموظفون الإداريون.

المحاور الرئيسية

- مفردات بيئة العمل
- كتابة الرسائل والتقارير
- المصطلحات الفنية
- تقنيات الترجمة
- التطبيق والتغذية الراجعة
- التحدث في الاجتماعات

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 هاوس) 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 الإنجليزية لخدمة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- مفردات بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- كتابة الرسائل والتقارير
- التحدث في الاجتماعات

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- المصطلحات الفنية
- التطبيق والتغذية الراجعة

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتنال

- تقنيات الترجمة
- 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 الإنجليزية لخدمة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- مفردات بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- كتابة الرسائل والتقارير
- التحدث في الاجتماعات

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- المصطلحات الفنية
- التطبيق والتغذية الراجعة

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتنال

- تقنيات الترجمة
- 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 2027-2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 - 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 - 5 مارس 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
1 - 5 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
6 - 17 سبتمبر 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
8 - 19 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
17 - 28 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 - 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
14 - 18 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
18 - 29 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
13 - 17 نوفمبر 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
15 - 26 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
7 - 11 مايو 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
17 - 28 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
1 - 5 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
3 - 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
13 - 17 يناير 2030	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
4 - 8 فبراير 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 - 26 أبريل 2030	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
15 - 26 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 - 17 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750

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