



## خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

### نظرة عامة:

الهدف من هذا البرنامج هو تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء متميزة. سيتم التركيز على فهم احتياجات العملاء، والتواصل الفعال، وحل المشكلات، والتعامل مع المواقف الصعبة. سيتم أيضًا مناقشة أفضل الممارسات وأدوات خدمة العملاء المستخدمة في الشركات الناجحة.

### الجمهور المستهدف:

- جميع موظفي خدمة العملاء
- مندوبي المبيعات
- موظفي الدعم الفني
- موظفي التسويق
- موظفي العلاقات العامة

### الأقسام التنظيمية المستهدفة

- إدارة خدمة العملاء
- إدارة المبيعات
- إدارة الدعم الفني
- إدارة التسويق
- إدارة العلاقات العامة

### القطاعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة
- قطاع الخدمات
- قطاع التكنولوجيا
- قطاع الاتصالات
- قطاع البنوك



## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف على مفهوم القيادة المرنة وأهميتها في بيئة العمل الحديثة.
- فهم الفرق بين القيادة التقليدية والقيادة المرنة.
- التعرف على المبادئ الأساسية للقيادة المرنة.
- التعرف على الأدوات والتقنيات المستخدمة في القيادة المرنة.
- التعرف على التحديات التي تواجه القيادة المرنة وكيفية التغلب عليها.

## منهجية التدريب:

تتضمن الدورة مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية بما في ذلك المحاضرات التفاعلية، ورش العمل، والتمارين العملية، والتقييمات، مما يهدف إلى تعزيز الفهم العميق للمفاهيم وتطبيقها في بيئات العمل الحقيقية.

## أدوات الدورة:

تشتمل أدوات الدورة على:

- أدوات تقييم الفرق والعمليات.
- أدوات إدارة المشاريع والتعاون.
- أدوات التواصل الفعال.

## جدول الدورة:

### اليوم 1: بناء أسس قوية في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مقدمة حول كيفية إسعاد المتعاملين
- الموضوع 2: أهمية الاهتمام بالتفاصيل .
- الموضوع 3: استراتيجيات الاستماع الكاھل لعملائك.
- الموضوع 4: الالتزام والموثوقية: تنفيذ ما تقوله في الوقت الذي تحدده
- المراجعة: استعراض المبادئ الأساسية لخدمة العملاء.



## اليوم 2: رفع الأداء و تحسين الاتجاهات

- الموضوع 1: دور الموقف في النداء.
- الموضوع 2: بناء الثقة في التفاعلات مع العملاء.
- الموضوع 3: الصدق أفضل سياسة: الجوانب الأخلاقية
- الموضوع 4: تنشيط نفسك من أجل أداء أفضل
- المراجعة: النداء والموقف في خدمة العملاء

## اليوم 3: التخطيط للنجاح والتواصل الفعال

- الموضوع 1: نشاء بيان المهمة الشخصي لخدمة العملاء
- الموضوع 2: التخطيط المركز حول العميل وتحديد الأهداف
- الموضوع 3: استراتيجيات التواصل الفعال
- المراجعة: كيف يتأثر التخطيط والتواصل ببعضهما البعض

## اليوم 4: خصائص القيادة وتأزر الفريق

- الموضوع 1: مقدهة عن القيادة الإيجابية في خدمة العملاء
- الموضوع 2: أسس العمل الجماعي الفعال
- الموضوع 3: بناء فريق متماسك ومتحد
- الموضوع 4: كونك جزءاً من الفريق لنجاح الفريق
- الموضوع 5: التقدير الذاتي: ما الذي يمكنك فعله للتحسين؟
- المراجعة: تفاعل القيادة والعمل الجماعي في خدمة العملاء

## اليوم 5: الحفاظ على الدافع وتقدير ردود فعل بناءة

- الموضوع 1: مراقبة خدمة العملاء من خلال النساليب العملية
- الموضوع 2: طرق توثيق الملاحظات
- الموضوع 3: الطريقة الصحيحة لإعطاء ردود فعل ذات معنى
- الموضوع 4: دور خطط التطوير في تحسين النداء
- الموضوع 5: قبول الردود بأنافة من أجل التحسين المستمر
- المراجعة: دمج كل شيء: الدافع والتغذية الراجعة في خدمة العملاء

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى؟

تدمج دورتنا جوانب حاسمة مثل المسؤولية في خدمة العملاء ومهارات اتخاذ القرار. و تركز على التطبيق العملي أكثر من المعرفة النظرية، مما يضمن أن يتزود المشاركون باستراتيجيات عملية. تجسد دورتنا قهة تحسين النداء، مما يجعلها تبرز في عالم دورات خدمة العملاء.



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING &  
DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم  
البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة  
المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات  
والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات  
والعلاقات العامة



دورات النظم السيبراني ودورات تقنية  
المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية  
المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



أمستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



استنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



بأكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجر - تنزانيا



روما - إيطاليا



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر

## مدن التدريب



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



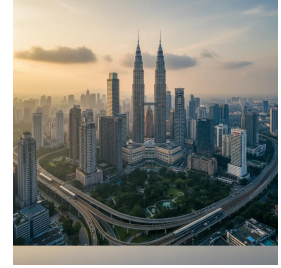
لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كاب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)