

جمعية البحرين لجودة وجمعية العلاقات العامة الكويتية ومركز قياس رضا العملاء في جامعة ميشيغان
يقدمون

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

(باللغة العربية - عن بعد)

معتمد من قبل 4 جهات محلية وإقليمية ودولية

التاريخ: من 11 إلى 29 فبراير 2024م

بإدارة

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

• الشهادة المهنية الأهم في مجال خدمة العملاء.

• صمم البرنامج لكي يتناسب مع تحديات المرحلة القادمة.

• شهادة معتمدة من قبل 4 جهات محلية وإقليمية ودولية.

• 3 أسابيع من المعلومات المكثفة عن طريق برنامج زوم.

• تعقد اللقاءات يوميا من الأحد إلى الخميس من الساعة 17:00

وإلى 19:00 بتوقيت مكة المكرمة.

• يقدم البرنامج باللغة العربية من قبل مجموعة من الخبراء

المختصين.

• ضيف أسبوعي مختص إضافة للمدرب

• تؤهل هذه الشهادة حاملها للتدريب في مجال خدمة العملاء.

• عدد المشاركين لن يزيد عن 20 مشاركا بحد أقصى.

• الرسوم: 490 دينار بحريني = 4900 ريال سعودي (+10% VAT).

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء (جودة الخدمة) الأسبوع الأول:

تقديم



الدكتور

خالد بومطيع

مستشار جودة ومقيم دولي

المحاور:

- مفهوم الخدمة.
- مفهوم جودة الخدمة.
- أهمية جودة الخدمة.
- أبعاد جودة الخدمة.
- الفرق بين جودة السلعة وجودة الخدمة.
- قياس جودة الخدمات (نموذج الضجوة).
- خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية.
- خطوات إدخال نظم الجودة إلى المنظمات الخدمية.

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

الأسبوع الثاني : (مهارات الاتصال)

تقديم



الدكتورة

لولوة بوودلامة

مستشارة اتصال وأكاديمية وإعلامية

المحاور:

- المصطلحات الخاصة بخدمة العملاء.
- القواعد الذهبية للتعامل مع العملاء.
- التحديات التي يواجهها موظفي خدمات العملاء.
- آتيكيت التعامل المهني مع العملاء.
- المهارات الاتصالية الاحترافية للتعامل مع كافة أنماط العملاء.
- التعامل مع مشاكل العملاء.
- التعامل مع العملاء في ظل ضغط العمل.
- تلبية احتياجات العملاء والتعامل مع المواقف الصعبة.
- أدوات قياس رضى العملاء.

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

(الخدمة عن بعد)

الأسبوع الثالث:

تقديم



الأستاذ

وحيد البلوشي

خبير المحتوى والخدمات الالكترونية

المحاور:

• أساليب تقديم الخدمة عن بعد

• سيكولوجية المتعامل عبر الخدمة الرقمية

• إسعاد المتعاملين عن بعد

• إعادة هندسة المعاملات الرقمية

• طرق تقييم الخدمات عن بعد

• مؤشرات القياس للخدمات الرقمية

• تطوير العاملين في الخدمات عن بعد

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

من هذا البرنامج:

- العاملون في مراكز خدمة العملاء.
- الصف الأول من مقدمي الخدمات في القطاع العام.
- العاملون في مراكز الاتصالات.
- العاملون في قطاع خدمة العملاء.
- العاملون في قطاع خدمات الزبائن.
- القائمون على المواقع الإلكترونية.
- المسئولون عن قنوات التواصل الاجتماعي.
- موظفو الائتمان المختصين.
- موظفو البدالة.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو الدعم.
- المهتمون.

جمعية البحرين للجودة وجمعية العلاقات العامة الكويتية و مركز قياس رضا العملاء في جامعة ميشيغان
يقدمون

شهادة الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء



برواز فخم



الختم البارز



شارة خدمة العملاء



الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

للتسجيل:

للمشاركة في هذا البرنامج يمكنكم ملء استمارة التسجيل على موقعنا الإلكتروني

www.actsmartpr.com

كما ويمكنكم إتمام الإجراءات المالية باستخدام أي من الوسائل التالية:

