



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية

النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء.

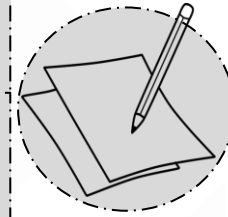


حول برنامج محترف اعمال معتمد في خدمة العملاء:

النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي (شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء)

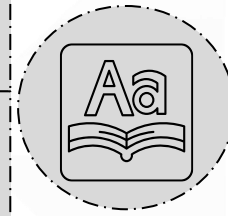
العنوان باللغة الإنجليزية:

Professional-Customer Service. CBPTM



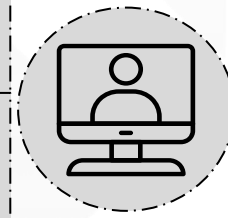
لغة تقديم البرنامج:

اللغة العربية/ اللغة الإنجليزية.



طريقة تقديم البرنامج:

عن بعد (أونلاين).



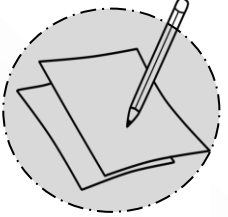
متطلبات اجتياز الاختبار:

لا يوجد.



العنوان باللغة العربية:

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء



الرقم المميز للبرنامج التدريبي:

PTC027



مجال الشهادة الاحترافية:

خدمة العملاء.

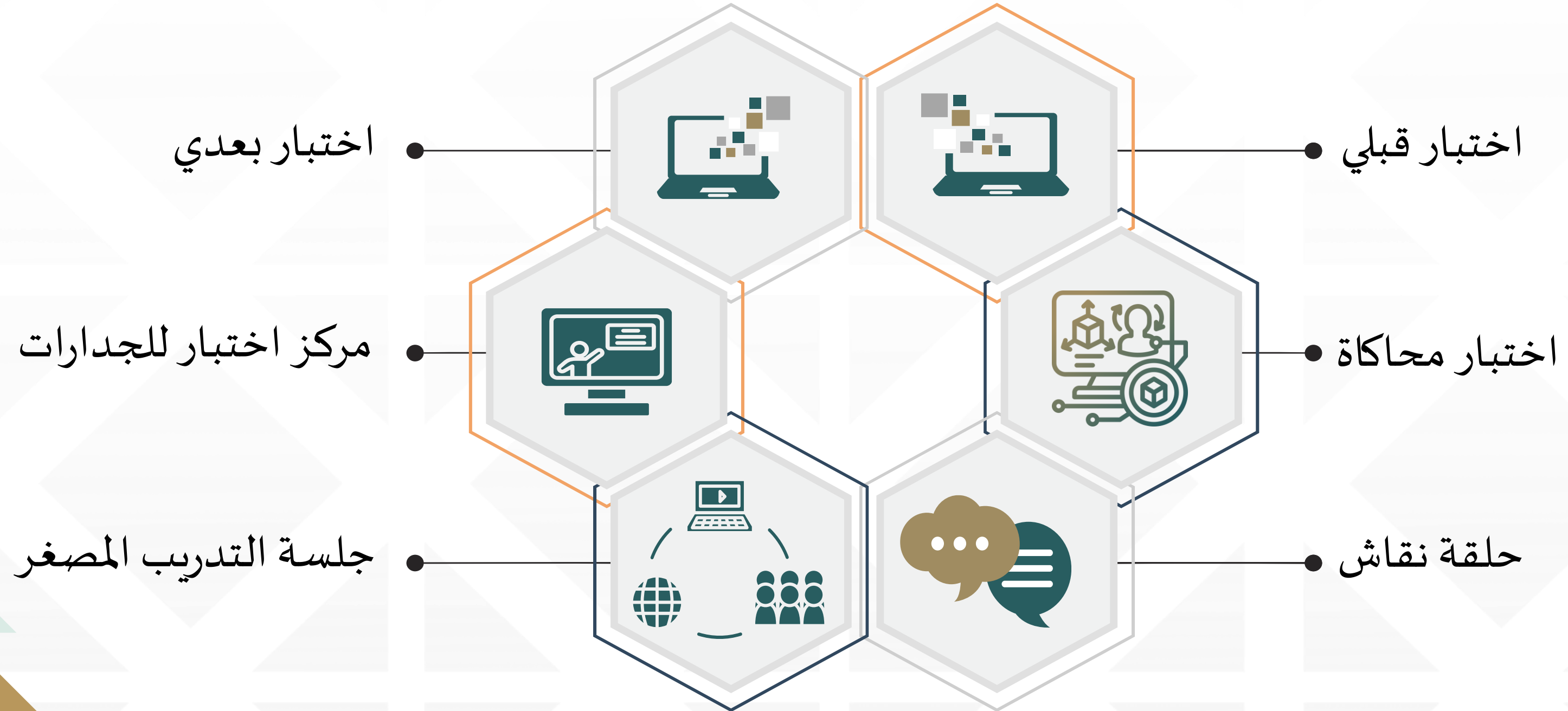


متطلبات البرنامج:

لا يوجد.



أساليب تقييم المشاركين قد تتضمن أحد الآتي:



أساليب واستراتيجيات التدريب قد تتضمن أحد الآتي:





مدة البرنامج التدريبي:



٥ ساعات
تدريبية.

عدد الساعات في
اليوم الواحد :



١٥ ساعة
تدريبية.

إجمالي الساعات
التدريبية:



٣ أيام.

مدة البرنامج
التدريبي:

وصف البرنامج:

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء (CBP-CS) هي شهادة مهنية معترف بها دولياً تهدف إلى تعزيز المهارات والمعرفة في مجال خدمة العملاء. تُعتبر هذه الشهادة مثالية للطلبة والخريجين والمحترفين الذين يسعون لتقديم تجربة عملاء استثنائية وبناء علاقات قوية مع العملاء، تغطي الشهادة مجموعة متنوعة من المواضيع الأساسية، بما في ذلك استراتيجيات التواصل الفعال، إدارة شكاوى العملاء، تحسين تجربة العملاء، وفهم احتياجات العملاء، من خلال الحصول على شهادة CBP-CS، يتمكن الأفراد من تطوير مهاراتهم في التعامل مع العملاء بفعالية وتقديم حلول مبتكرة تلبي توقعاتهم، وتساعد هذه الشهادة المحترفين على تعزيز سيرتهم الذاتية وزيادة فرصهم في الحصول على وظائف متميزة في مجال خدمة العملاء.

الهدف العام من البرنامج:

يهدف البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من إتقان مهارات خدمة العملاء باحترافية، من خلال تزويدهم بأدوات وأساليب حديثة تعزز من جودة التواصل وتُسهم في رفع مستوى رضا العملاء ضمن بيئة العمل.

الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

١١. يبين كيفية التعامل مع العملاء عبر الهاتف .
١٢. يوضح وسائل التعامل الإلكتروني مع العملاء .
٣١. يوضح كيفية إدارة الوقت بفاعلية كبيرة .
٤١. يبين كيفية إدارة الضغط العصبي .
٥١. يرد على الاستفسارات التي يطرحها العملاء .
٦١. يبين كيفية تقديم أفضل الخدمات .
٧١. يقدم المعاملة الجيدة والحسنة والإنسانية التي تليق بالعملاء ومستواهم، وعدم التمييز بينهم .
٨١. القدرة على إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل .
٩١. القدرة على قراءة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها .
٠٢. القدرة على استقطاب العملاء الجدد .

١. تعريف المقصود بخدمة العملاء .
٢. يذكر المقصود بالعمل المحتمل .
٣. يبين أهمية إسعاد وإرضاء العملاء وكسب ثقتهم .
٤. يطور سلوكيات حسنة في التعامل مع العملاء .
٥. يقارن بين أنواع التواصل .
٦. يبين أهمية التواصل الشفهي وغير الشفهي .
٧. يحدد نوع العميل .
٨. يحدد مستوى الخدمة .
٩. يبين كيفية تهدئة العملاء الغاضبين .
٠١. يمارس تمارين لتهدئة النفس .

الوحدات التدريبية :

- الوحدة الأولى : مدخل الى خدمة العملاء .
- الوحدة الثانية : مهارات التواصل .
- الوحدة الثالثة : تحليل العملاء: اعرف عميلك .
- الوحدة الرابعة : تهدئة العملاء المنزعجين .
- الوحدة الخامسة : خدمة العملاء عبر الهاتف .
- الوحدة السادسة : خدمة العملاء عبر الأنترنت .
- الوحدة السابعة : استراتيجيات إدارة الوقت .
- الوحدة الثامنة : استراتيجيات إدارة الضغط النفسي .

دعم البرنامج التدريبي:



البرنامج مدعوم من صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)
يرجى التحقق من أهلية استحقاقك لدعم صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) لهذا البرنامج
التدريبي عبر الرابط

<https://www.hrdf.org.sa>

سياسة الانسحاب واسترجاع المبلغ:

- رسوم البرنامج تشمل رسوم التدريب و الاختبار.
- يجب الاطلاع على شروط وأحكام الدعم المالي والتعويض من صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على الرابط (hrdf.org.sa).
- يحق للمتدرب استرجاع الرسوم الدراسية والانسحاب من البرنامج التدريبي بثلاثة أيام عمل قبل تاريخ انعقاده، وليس بعد ذلك.
- في حالة تأجيل البرنامج لأسباب لا تتعلق بالمتدرب ، فيمكن للمتدرب اختيار أحد الخيارين التاليين : المشاركة في الموعد المستحدث للبرنامج التدريبي ، أو رفع الطلب لاسترداد كامل المبلغ المسدد .
- في حال تعذر إقامة البرنامج التدريبي بالكامل لأسباب لا تتعلق بالمتدرب ، فيحق له المطالبة باسترجاع مبلغ السداد .
- في حال تعذر حضور المتدرب للبرنامج التدريبي دون تقديم سبب مشروع ومقبول، فلا يحق له طلب استرداد المبلغ .
- في حال وجود ظروف قهرية تمنع استكمال المتدرب للبرنامج التدريبي، فيحق له التقدم بعذره ، وفي حال قبول العذر، فيمكن طلب استرداد المبلغ مخصصاً منه ما مقداره 15% .
- يجب ألا تقل نسبة حضور المتدرب عن (75%) من مجموع ساعات البرنامج التدريبي حتى يتمكن من الحصول على شهادة إتمام حضور الدورة التدريبية .
- في حال تقديم المتدرب لطلب الانسحاب ، فإن ذلك لا يعد بمثابة الموافقة عليه ، بل يتم دراسته أولاً والرد بالنتائج والتوصيات خلال (30) يوم عمل من تاريخ رفع الطلب .

حقائق عن الاختبار:

طبيعة الأسئلة: اختيار من متعدد.	زمن الأسئلة: ساعتان.	عدد الأسئلة: ٥ سؤالاً.	لغة الاختبار: اللغة العربية/ اللغة الإنجليزية.
---	--------------------------------	----------------------------------	---

يرجى ملاحظة أن الاختبار مقدم من جهة عالمية، ولا نملك أي إطلاع على محتوى الاختبارات الخاصة بالشهادات المهنية. لذا، يتطلب من المتدربين الإعداد والتحضير الجيد لضمان تحقيق أفضل النتائج.

سياسة إعادة الاختبار في حال عدم الاجتياز:

- يلزم سداد رسوم الاختبار مرة أخرى لإتاحة فرصة إعادة الاختبار.
- يجب على المتدرب التأكد من استعداده الكامل قبل دخول الاختبار الفعلي وذلك بمراجعة كافة المواد التدريبية.
- يُنصح بدخول الاختبار التجريبي المتاح قبل الاختبار الفعلي، حيث يساعد في تحديد مستوى الاستعداد والتعرف على نمط الأسئلة.

متطلبات اجتياز البرنامج التدريبي:

- يجب ألا تقل نسبة حضور المتدرب عن (٧٥%) من مجموع ساعات البرنامج التدريبي حتى يتمكن من الحصول على شهادة إتمام حضور الدورة التدريبية.
- يجب على المتدرب رفع طلب للاختبار في غضون (شهر) كحد أقصى وفي حال تأخر المتدرب عن تحديد الموعد أو تغيبه عن الموعد الذي قام بحجزه للاختبار، يحصل على إنذار أول ولا يحق له بالمطالبة في دخول الاختبار في حال تكرار ذلك مرة أخرى.

سياسة التسجيل:

١. أقر بالاطلاع على شروط دعم صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف).
٢. أقر بالاطلاع على النشرة التعريفية وكافة الشروط والأحكام والمتطلبات لاجتياز البرنامج التدريبي واجتياز الشهادة الاحترافية.

صفحة الموقع الإلكتروني التي توضح تفاصيل الشهادة الاحترافية من قبل الجهة المانحة لها:

<https://ibtamea.com/>



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية

شكراً لكم.