



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية



النشرة التعريفية للبرنامج التدريبي

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء

CBP-CS



حول برنامج محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء

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

العنوان باللغة الإنجليزية:
Professional-Customer Service.
لغة تقديم البرنامج:
اللغة العربية/ اللغة الإنجليزية.
طريقة تقديم البرنامج:
عن بعد (أونلاين).
متطلبات اجتياز الاختبار:
لا يوجد..



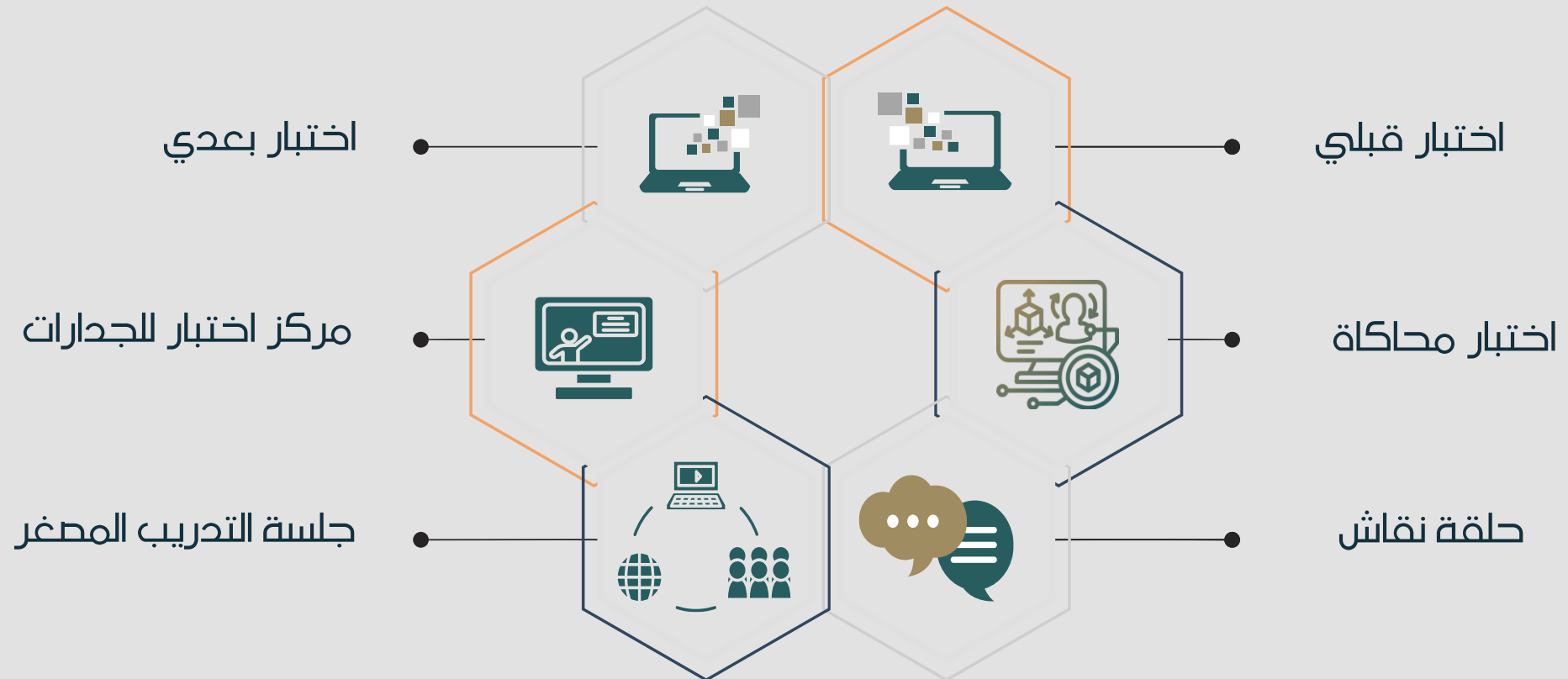
العنوان باللغة العربية:
شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء .
الرقم المميز للبرنامج التدريبي:
PTC027
مجال الشهادة الاحترافية:
خدمة العملاء
متطلبات البرنامج:
لا يوجد.





أساليب تقييم المشاركين قد تتضمن أحد الآتي:

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





جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية

أساليب واستراتيجيات التدريب قد تتضمن أحد الآتي:

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





الفئات المستهدفة:





وصف البرنامج:

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء هي شهادة مهنية معترف بها دولياً تهدف إلى تعزيز المهارات والمعرفة في مجال خدمة العملاء. تعتبر 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 برنامج محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء إلى تهيئة المتدربين والمنهجيات الأساسية في مجال مهارات خدمة العملاء الاحترافية في مجال الأعمال، كما يسهل مهاراتهم عبر تعريفهم على أحدث الممارسات المتبعة في سياق التواصل الاحترافي . حيث يزود البرنامج المتدربين بالمبادئ والمفاهيم .



الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي:

الأهداف التفصيلية للبرنامج :

- تعريف المقصود بخدمة العملاء.
- يذكر المقصود بالعميل المحتمل .
- يبين أهمية إسعاد وإرضاء العملاء وكسب ثقتهم .
- يطور سلوكيات حسنة في التعامل مع العملاء .
- يقارن بين أنواع التواصل .
- يبين أهمية التواصل الشفهي وغير الشفهي.
- يحدد نوع العميل .
- يحدد مستوى الخدمة .
- يبين كيفية تهدئة العملاء الغاضبين .
- يمارس تمارين لتهدئة النفس .
- يبين كيفية التعامل مع العملاء عبر الهاتف .
- يوضح وسائل التعامل الإلكتروني مع العملاء .
- يدير الوقت بفاعلية كبيرة .
- يبين كيفية إدارة الضغط العصبي .
- يرد على الاستفسارات التي يطرحها العملاء .
- تقديم أفضل الخدمات .
- يقدم المعاملة الجيدة والحسنة والإنسانية التي تليق بالعملاء ومستواهم، وعدم التمييز بينهم .
- القدرة على إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل
- القدرة على قراءة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها .
- القدرة على استقطاب العملاء الجدد .



الوحدات التدريبية :

- الوحدة الأولى : مدخل إلى 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 الإنترنت.
- الوحدة السابعة : استراتيجيات إدارة الوقت.
- الوحدة الثامنة : استراتيجيات إدارة الضغط النفسي .





مدة البرنامج التدريبي:



5 ساعات
تدريبية.

عدد الساعات في
اليوم الواحد :



15 ساعة
تدريبية.

إجمالي الساعات
التدريبية:



3 أيام.

مدة البرنامج
التدريبي:



حقائق عن الاختبار:

طبيعة الأسئلة:	زمن الأسئلة:	عدد الأسئلة:	لغة الاختبار:
اختيار من متعدد. "بعض الأسئلة دراسة حالة /أو سيناريو عمل"	ساعتان	50 سؤالاً.	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:

١. يلزم سداد رسوم الاختبار مرة أخرى لإتاحة فرصة إعادة الاختبار.
٢. يجب على المتدرب التأكد من استعداده الكامل قبل دخول الاختبار الفعلي وذلك بمراجعة كافة المواد التدريبية.
٣. 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).
٣. أقر بالاطلاع على النشرة التعريفية وكافة الشروط والأحكام والمتطلبات لاجتياز البرنامج التدريبي واجتياز الشهادة الاحترافية.



جامعة أم القرى
الكلية التطبيقية

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>





ضوابط الاستحقاق للشهادات المهنية الاحترافية

يمكن طلب تعويض تكاليف شهادة مهنية احترافية في حال توافر الشروط الأهلية التالية:

- أن يكون المستفيد مواطناً أو مواطنة، سواء كان عاملاً في القطاع العام أو الخاص، أو باحثاً عن عمل.
- أن تكون الشهادة ضمن الشهادات المعتمدة من قبل صندوق تنمية الموارد البشرية.
- أن يكون تاريخ الحصول على الشهادة بعد تاريخ اعتماد الشهادة في برنامج «دعم الشهادات المهنية الاحترافية».
- أن يقر المتقدم بعدم قيام جهة العمل التابع لها بدفع تكاليف الشهادة الحاصل عليها.
- أن لا يتجاوز طلب تعويض التكاليف أكثر من شهادتين للفرد الواحد.
- أن تكون الشهادة المهنية هالحة وغير منتهية، بحيث لا يتجاوز تاريخ اعتماد الشهادة عن ستة أشهر.
- لا يتحمل الصندوق تكاليف رسوم العضوية سواء كانت إلزامية للشهادة أو غير إلزامية.
- عدم إرفاق أي فواتير تخص رسوم العضوية لأي شهادة معتمدة.



دعم البرنامج التدريبي:

آلية دعم الشهادات المهنية الاحترافية

- يقوم الصندوق بتعويض المستفيدين ماديا عن تكاليف التدريب ورسوم الاختبارات، وذلك بعد الدخول على الشهادة المهنية الاحترافية، وفقا للخطوات التالية:
- إنشاء حساب في البوابة الوطنية للعمل «طاقات»، ثم تقديم الطلب من خلال الصفحة الخاصة ببرنامج دعم الشهادات المهنية الاحترافية.
 - الإقرار الإلكتروني بالموافقة على الشروط والأحكام المطلوبة، والتوقيع بالموافقة على التحقق من صحة الشهادة من خلال الصندوق أو من يفوضه.
 - رفع المطالبة من خلال النظام الآلي، مرفقا بها صور من الشهادة الاحترافية وفواتير دفع تكاليف الحصول عليها.
 - تحويل تكاليف الشهادة بشكل مباشر إلى حساب الفرد الحاصل على الشهادة عبر الرقم الدولي لحسابه المصرفي (آيبان).
 - الوقت المستغرق لدراسة الأهلية 40 يوما من تاريخ التقديم على البرنامج.
 - تاريخ الصرف ٤ يوم عمل من تاريخ التقديم في حال اكتمال كافة المتطلبات.



تعويض الشهادات الاحترافية

١. زيارة الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية [/https://www.hrdf.org.sa](https://www.hrdf.org.sa)
٢. اختر "الخدمات الإلكترونية / أفراد"
٣. قم بإدخال بيانات النفاذ الوطني
٤. انقر على "برامجنا"
٥. اختر من القائمة "الشهادات الاحترافية"
٦. اختر "طلبات الدعم المباشر"
٧. اضغط على "إضافة طلب جديد"
٨. قم بتعبئة البيانات المطلوبة
٩. اضغط على "إرسال طلب الشهادة"

سياسة الانسحاب والتأجيل:

الانسحاب من البرنامج قبل البدء به أيام عمل أو أكثر:

- يحق للمتدرب الانسحاب قبل ه أيام عمل على الأقل من بدء الدورة التدريبية، واسترداد كامل الرسوم المدفوعة.
- يجب تقديم طلب رسمي بالإلغاء قبل ه أيام عمل على الأقل من بداية الدورة التدريبية.

الانسحاب من البرنامج خلال أقل من ه أيام عمل من بدء الدورة:

- في حال الانسحاب خلال مدة أقل من ه أيام عمل يتم خصم ٣٥% من قيمة البرنامج تمثل رسوم إدارية، ويُسترد الباقي على نفس الحساب المسدد.

- يمكن للمتدرب تأجيل الاشتراك لدورة تدريبية مماثلة مستقبلاً (حسب توفرها)
- يتم تقديم طلب رسمي لتأجيل الاشتراك لدورة تدريبية مماثلة.





سياسة الانسحاب و التأجيل:

عدم الحضور بدون انسحاب مسبق أو بعد بدء البرنامج:

- لا تسترد أي مبالغ مالية عند عدم حضور المتدرب بدون انسحاب مسبق.
- لا تسترد أي مبالغ مالية عند تقديم طلب الانسحاب بعد بدء الدورة التدريبية.
- يُعد مقعد المتدرب محجوزاً ومستنفذاً.

الانسحاب من البرنامج لأسباب قهرية (مثل ظروف صحية، أو وفاة قريب من الدرجة الأولى:

- الانسحاب من البرنامج لأسباب قهرية مثل (ظروف صحية أو وفاة قريب من الدرجة الأولى) يجب تقديم مستندات رسمية (تقرير طبي - شهادة وفاة).
- يحق للمتدرب الاسترداد الكامل لرسوم الدورة التدريبية أو تأجيل الاشتراك لدورة مماثلة، ويخضع ذلك إلى تقييم الكلية على ألا يتجاوز تقديم الطلب ٣٠% من مدة البرنامج.



سياسة الانسحاب و التأجيل:

إلغاء البرنامج أو التأجيل من قبل الكلية:

- إذا قامت الكلية بإلغاء أو تأجيل البرنامج لأي سبب، على سبيل المثال لا الحصر (قلة عدد المسجلين)، يُمنح المتدرب خيار استرداد المبلغ كاملاً، أو التحويل لبرنامج آخر حسب قيمة البرنامج.
- في حال كانت قيمة البرنامج المحوّل إليه أعلى من البرنامج الأصلي، يلتزم المتدرب بسداد فرق القيمة قبل بداية البرنامج الجديد.
- في حال كانت قيمة البرنامج الجديد أقل، فيتم إعادة فرق القيمة وفق الإجراءات المعمول بها.

آلية الدفع:

- التحويل البنكي إلى الحساب المعتمد للكلية، حسب الأيبان المتوفر لكل برنامج أو دورة.
- الدفع الإلكتروني عبر المنصات الرسمية المعتمدة بالكلية مثل جيل بي - تابي) بحسب لكل برنامج أو دورة.
- الدفع عبر البطاقات البنكية (مدى) - فيزا - ماستر كارد).
- ملاحظة: يجب على المتدرب إرسال إيصال التحويل خلال ٢٤ ساعة لتأكيد الحجز (في حال الدفع عن طريق التحويل).





ملاحظات إضافية:

- جميع الطلبات المتعلقة بالانسحاب والتأجيل وغيرها تقدّم عبر التذاكر الإلكترونية الخاصة بالكلية على الرابط التالي: <https://uq.sa/ZyWotN>
- يُتاح التسجيل المتأخر بعد دفع كامل الرسوم، حسب طبيعة وعدد ساعات البرنامج، ولا يُعوّض المتدرب عن الساعات التي فاتته قبل التسجيل
- الخصومات محددة بفترة زمنية أو عدد مقاعد معينة، وقد يتم تعديلها أو إلغاؤها دون إشعار مسبق وفقاً لسياسات الكلية.
- عدم إرسال إيصال السداد خلال المدة المحددة قد يؤدي إلى إلغاء الحجز.
- يعاد المبلغ خلال مدة تتراوح من ٧ إلى ١٤ يوم عمل حسب آلية الدفع.
- تعاد رسوم البرنامج على نفس بيانات البطاقة البنكية المودع منها.
- تحتفظ الكلية بحقها في تعديل هذه السياسات بما يتناسب مع مصلحة العمل وطبيعة كل برنامج، وعلى المتدرب متابعة التحديثات عبر المنصات المعتمدة



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

[/https://ibtamea.com](https://ibtamea.com)

شكرا لكم



Applied_ptc@uqu.edu.sa



@TAC_UQU



جامعة أم القرى

الكلية التطبيقية