



معهد البحوث والدراسات الاستشارية  
Institute of Consulting Research and Studies

# برنامج التميز في خدمة العملاء



## نبذة عن البرنامج

برنامج التميز في خدمة العملاء هو برنامج تدريبي مكثف يتم تقديمه عبر معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أم القرى لتدريب المشاركين على المفاهيم الأساسية لخدمة العملاء والتواصل الفعال مع مختلف أنواع العملاء لضمان تقديم تجربة مميزة للعملاء والحفاظ عليهم في بيئة تنافسية.

يقدم البرنامج نظريات علمية، بالإضافة إلى أمثلة واقعية وتمارين تطبيقية بهدف الوصول إلى أقصى درجات التميز في خدمة العملاء. يتم تقديم البرنامج عبر نخبة من أعضاء هيئة التدريس المتميزين بكلية إدارة الأعمال بجامعة أم القرى ممن لديهم خبرات طويلة في المجال، وشهادات عليا من أرقى الجامعات العالمية، مما يضمن حصول المتدربين على مخرجات ذات قيمة عالية.



## الفئات المستهدفة

1. الموظفون الذين تطلب مهام عملهم خدمة العملاء والتواصل معهم
2. الأفراد الذين لديهم الرغبة في الحصول على وظيفة في أقسام خدمة العملاء



## المخرجات

- بعد إتمام البرنامج، من المتوقع أن يكون المتدرب قادراً على:
1. التعرف على المفاهيم الأساسية لخدمة العملاء
  2. فهم الأنماط الشخصية المختلفة للعملاء وكيفية التعامل مع كل منها
  3. تطبيق استراتيجيات خدمة العملاء المختلفة
  4. إدارة توقعات العملاء وتجاوزها عبر تقديم خدمة مميزة
  5. التواصل الفعال مع العملاء
  6. العمل ضمن فريق خدمة عملاء بكفاءة عالية
  7. تقديم خدمة مميزة من شأنها إرضاء العملاء والحفاظ عليهم



## تفاصيل البرنامج

يحتوي برنامج خدمة العملاء الذي يقدمه معهد البحوث والدراسات الاستشارية بجامعة أم القرى على خمس وحدات تدريبية، يتم تقديمها خلال خمسة أيام، بمعدل خمسة ساعات يومياً ومجموع ٢٥ ساعة تدريبية.



### المحور الثاني

**فهم العملاء ومتطلباتهم: (يوم واحد / ٥ ساعات)**

- معرفة الأنماط الشخصية المختلفة للعملاء
- طرق التعامل مع مختلف الأنماط الشخصية
- إدارة توقعات العملاء
- العوامل المؤثرة على توقعات العملاء



### المحور الأول

**مقدمة في خدمة العملاء: (يوم واحد / ٥ ساعات)**

- تعريف خدمة العملاء ووظائفها ومفاهيمها
- خدمة العملاء في البيئة التنافسية
- أهمية خدمة العملاء في تحقيق أهداف الشركات



### المحور الرابع

**العمل ضمن فريق خدمة عملاء: (يوم واحد / ٥ ساعات)**

- أهمية العمل الجماعي
- بناء فريق عمل فعال
- التعامل مع فريق العمل بإيجابية وتجنب المشكلات
- خدمة العملاء ضمن فريق عمل



### المحور الثالث

**التميز في خدمة العملاء: (يوم واحد / ٥ ساعات)**

- أبرز الاستراتيجيات والوسائل في خدمة العملاء
- التعامل مع العملاء غير الراضين
- إدارة شكاوى العملاء
- بناء علاقة مثمرة مع العملاء



### المحور الخامس

**التواصل الفعال مع العملاء: (يوم واحد / ٥ ساعات)**

- الاستماع النشط ودوره في خدمة العملاء
- طرق التواصل الفعال مع العملاء
- التواصل عبر لغة الجسد
- التواصل الهاتفي و الإلكتروني الفعال

