

الاسم : نوف إبراهيم الزهراني

الرقم الجامعي : ٤٣٧٠٣١٩٨٠

شعبه : ١

اسم الدورة ١ : مهاره القيادة الابداعيه

ملخص محتوى دوره :

- كلنا قائدين كلنا مؤثرين كلنا مبدعين كلنا مسؤوليين
- الانسان المبدع هو الذي يسعى الى تحقيق هدف معين يسعى الى تقديم شي جديد هو الذي يسعى لتغيير والتطوير
- القائد يفرق عن المدير فالقائد لديه القدره على التأثير في الاخرين وتحريكهم نحو الهدف المرغوب
- القيادة عباره عن مجموعه من المهارات والخبرات والتأثير على الاخرين وليس دفعهم
- القائد هو من يضع اهداف مستقبليه اما المدير هو من يأخذ هذي الأهداف وينفذها على ارض الواقع
- القيادة تحتاج الى ثلاث أمور : ١/ قائد ٢/ مجموعه ٣/ موقف
- القيادة الابداعيه ممارسه تعتمد على تحقيق اعلى معايير الجوده والأداء بأستخدام المعارف والمهارات والخبرات لإستخراج القدرات الكامنه



عنوان دوره ٢ : التواصل الفعال مع العملاء

محتوى دوره :

- مفهوم الخدمة وكيف تختلف عن السلعة
- تزايد أهمية خدمة العميل
- توقعات العميل
- مداخل إدارة الخدمة
- أسباب تدني خدمة العملاء

إحصاءات تتعلق بفقدان العملاء

العناية بالعملاء :

- الحاجات الأساسية للعملاء
- أهداف المؤسسة في التعامل مع العملاء
- خطوات جودة خدمة العميل
- الاهتمام بالعميل
- إسعاد العملاء

02-027-CEWC-00-AR-04-2nd | Dorob <https://ms.dorob.sa/certificates/10a7cbffa03343f9b1a6bd0b3c817df8>

شهادة إتمام دورة إلكترونية
CERTIFICATE OF COMPLETION

دوروب
dorob

Dorob Wishes to Congratulate
Nouf Ibrahim ALzahrani
On Completing the Course
Communicate Effectively with Customers

ببفك برنامج دوروب
نوف إبراهيم الزهراني
لإتمام دورة
التواصل الفعال مع العملاء

Number of Training Hours: 4
Issue Date: 2020-3-17

بواقع عدد ساعات تدريبية: 4
تم إصدارها بتاريخ: ٢٠٢٠-٣-١٧

Wishing You Continuous Success

مع تمنياتنا بدوام التوفيق والنجاح

10a7cbffa03343f9b1a6bd0b3c817df8

١١
22/07/21 11:54 ص