



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

الأخصائي المعتمد في خدمة المتعاملين

Course Introduction

في عالم يتسارع فيه التحول الرقمي وتعلو فيه توقعات المتعاملين، لم تعد خدمة المتعاملين مجرد وظيفة روتينية، بل أصبحت فنًا استراتيجيًا يتطلب مهارات عالية في التفاعل والتأثير، واحترافية في تقديم تجربة متكاملة تحترم الوقت وتجاوز التوقعات.

هذا البرنامج المتقدم صُمم خصيصاً ليؤهل المشاركين ليكونوا أخصائيين معتمدين في خدمة المتعاملين، يمتلكون المهارات اللازمة لفهم المتعامل، قراءة انفعالاته، تقديم الحلول بذكاء عاطفي، والتفاعل مع الشكاوى باحتراف.

يجمع البرنامج بين النظرية والتطبيق، ويعتمد على تمارين عملية وسيناريوهات تحاكي بيئة العمل اليومية لضمان نقل المهارة من التدريب إلى الواقع.

Target Audience

موظفو الصف الأول في مراكز خدمة المتعاملين

Learning Objectives

- تأهيل المشاركين ليكونوا مرجعاً لخدمة المتعاملين وفق أرقى المعايير المؤسسية.
- التمكن من أساليب التعامل مع أنماط وسلوكيات المتعاملين المختلفة.
- اكتساب أدوات تحليل احتياجات المتعامل وقياس رضاه.
- تطوير مهارات الإصغاء الفعال، وفن إدارة الحوار.
- التميز في الرد على الشكاوى والاعتراضات وتحويلها لفرص تحسينية.
- فهم دور خدمة المتعاملين في تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ثقة الجمهور.

Course Outline

• DAY 01

المفهوم المهني لخدمة المتعاملين ودورها المؤسسي

- التعرف بدور خدمة المتعاملين في المؤسسات الحكومية.
- الفرق بين الخدمة التقليدية وتجربة المتعامل الشاملة.
- التميز المؤسسي في خدمة المتعاملين وفق معايير التميز الحكومي.
- مراحل رحلة المتعامل ومتطلباته في كل مرحلة.
- خصائص الموظف النموذجي في الصف الأمامي.

• Day 02

أنماط المتعاملين وفنون التواصل معهم

- تصنيف المتعاملين حسب شخصياتهم واحتياجاتهم.
- مهارات التعامل مع الشخصيات الصعبة (الغاضب، المتردد، المتعالي...).
- مبادئ الاتصال الفعّال مع المتعاملين (اللفظي وغير اللفظي).
- فنون الإنصات الفعال وبناء الثقة.
- تطبيقات عملية وتمثيل أدوار حول سيناريوهات متنوعة.

• Day 03

إدارة المواقف الحرجة والشكاوى باحترافية

- مصادر الشكاوى الشائعة في بيئة الخدمة.
- مراحل التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.
- كيفية الاعتذار المهني دون الإضرار بهيبة المؤسسة.
- لغة الجسد الإيجابية خلال التوتر.
- تمارين تفاعلية: محاكاة لردود مهنية على شكاوى واقعية.

• Day 04

أدوات تطوير جودة الخدمة والقياس

- مؤشرات الأداء الرئيسية في خدمة المتعاملين.
- أدوات قياس رضا المتعامل وتحليل نتائجه.
- إدارة الانطباعات الأولى والانطباعات النهائي.
- التفاعل عبر القنوات المتعددة (الهاتف، الزيارة، البريد الإلكتروني).

- تقارير الأداء لخدمة المتعاملين.
- Day 05

الاحتراف في تقديم الخدمة والتطوير المستمر

- المهارات الشخصية والذهنية لموظف خدمة المتعاملين.
- الذكاء العاطفي في التعامل مع المتعاملين.
- الوعي المؤسسي والتمثيل المشرف للجهة.
- إدارة الوقت وضبط النفس تحت الضغط.
- تمرين ختامي: تصميم رحلة متعامل مثالية.
- تسليم الشهادات ومناقشة التوصيات والتطوير الفردي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 16, 2025	June 20, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
June 23, 2025	June 27, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 15, 2025	Sept. 19, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 30, 2025	Dec. 4, 2025	5 days	4250.00 \$	Qatar - El Doha