



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

البائع المحترف وإدارة خدمة العملاء

Course Introduction

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين مسؤولي المبيعات المحترفين من تصميم استراتيجية متكاملة لخدمة العملاء، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويدهم بمفاتيح الابتكار في إسعاد العملاء، تطوير استراتيجية فعالة لتعزيز ولاء العملاء بعد إتمام البيع، وبناء قاعدة معلومات شاملة. ترصد توجهات العملاء ورؤاهم المستقبلية.

Target Audience

- مندوبو المبيعات.
- موظفو مراكز الاتصال وخدمة العملاء.
- مسؤولو حسابات العملاء.
- فرق الدعم الفني والتجاري في الشركات.

Learning Objectives

- التعرف على دور خدمة العملاء المتميزة في تعزيز عملية البيع الفعال.
- التعرف على الأنواع المختلفة من العملاء واستراتيجيات التعامل مع كل منهم.
- فهم مبادئ تقديم خدمة متميزة للعملاء قبل وأثناء وبعد إتمام البيع.
- التعرف على "مُمكنات السعادة" لتقديم خدمات تفوق توقعات العملاء.
- إتقان بناء وتصميم خطة لتطوير ولاء العملاء بعد إتمام البيع.
- استخدام منهجيات تقييم وتعزيز مستوى الخدمة المقدمة.
- تنمية المهارات للتعامل مع اعتراضات العملاء والشكاوى وكيفية التجاوب معهم لعلاجها.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى إدارة خدمة العملاء:

- من هو العميل وما هي توقعاته؟
- رحلة التعامل وتوقعاته في كل مرحلة.
- الحاجات الأساسية للعملاء.
- أسباب تدني خدمة العملاء بعد عملية البيع.
- لماذا يتم فقدان العملاء بعد عملية البيع؟
- "مُمكّنات السعادة" والإرشادات والمهارات التي يمكن لمسؤول المبيعات الرجوع إليها".
- دوافع السعادة لدى العملاء.
- مجالات تحسين الخدمات.
- دراسة حالات.

تحليل العملاء وإتقان التعامل معهم:

- ماهي الانواع المختلفة للعملاء؟
- التعامل الحازم – موجه إلى النتائج.
- التعامل المحلل – موجه إلى التفاصيل.
- التعامل الودود – موجه إلى الأشخاص.
- "مهارات الذكاء العاطفي المطلوبة للتعامل المثالي مع العملاء" دراسة حالات
- تطوير مهارات التواصل الفعال
- مهارات التواصل غير اللفظي
- مهارات التواصل الكلامية
- تقديم مظهر احترافي لائق

• Day 02

مبادئ خدمة العملاء للبيع المتميز:

- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء.
- تطوير خدمة العملاء المتميزة قبل وأثناء وبعد عملية البيع.
- وضع معايير الخدمة وقياس الأداء.
- اختيار وتدريب وتمكين الموظفين.
- عناصر تقييم جودة الأداء.

- شبكة جودة الخدمة.

تعزيز ولاء العملاء

- خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- كيف تصمم برامج ولاء العميل وتدمجها مع عملية البيع؟
- ماذا تحتاج كمسؤول مبيعات للتميز في خدمة العملاء؟
- عناصر الخدمة المتميزة.
- خصائص المؤسسات المتميزة في خدمة العملاء.

• Day 03

جودة الخدمة وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء

- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى.
- نطاق المبادئ التوجيهية.
- سياسة معالجة الشكاوى.
- المسؤولية والسلطة.
- أهداف معالجة الشكاوى.
- تخطيط وتصميم نظام إدارة الشكاوى.
- الاستلام والتسجيل والمتابعة.
- التقييم والتحقق.
- تحليل الشكاوى: تحليل السبب الجذري.
- ترتيب المشكلات حسب الأولوية.
- إيجاد حلول ناجحة وفعالة.
- قياس أداء نظام إدارة الشكاوى وتطويره.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3950.00 \$	Austria - Vienna

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai