

**لغة التدريب:**

عربي - انجليزي

**أساليب التدريب:**

- من خلال شرائح العرض
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية
- مناقشة تفاعلية
- المشاركة من خلال التمارين
- تعليم تطبيقي و فعلي
- تطبيق النشاطات المتنوعة
- حالات واقعية وعميلة
- ورش العمل
- برامج المحاكاة
- استخدام الألعاب ذات الصلة وتمثيل الادوار

**مقدمة:**

تعتبر هذه الدورة أنها توفر القواعد الأساسية التي يمكنك من تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية. وتتميز برامج خدمة العملاء على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في مجال خدمة العملاء.

الإرشادات اللازمة للتعامل مع التقنيات الحديثة في مجال خدمة العملاء مثل الدردشة. إن هذه الدورة تستخدم سيناريوهات تفاعلية تمكنا من امتلاك مهارات خدمة العملاء اللازمة لتحقيق التميز في هذا المجال وتزويد المشاركين في الإدارات العليا والوسطى ومراكز دعم القرار بالمعارف الجديدة في ثقافة الخدمة المتميزة لدعم الدور الرقابي والاشرافي لهم على طواقم العمل

**أهداف الدورة:**

- تزويد المشاركين في الإدارات العليا والوسطى ومراكز دعم القرار بالمعارف الجديدة في ثقافة الخدمة المتميزة لدعم الدور الرقابي والاشرافي لهم على طواقم العمل
- تنمية المهارات لتقديم خدمات ذات جودة عالية .
- تطوير اتجاهات المشاركات الايجابية نحو الجمهور (العملاء) بفاعلية .

**محاور الدورة:**

- الحالات والمواقف العملية.
- الاستقصاءات
- تمثيل الأدوار.
- ورش العمل.
- ما هو التواصل الاحترافي؟
- نموذج التواصل الاحترافي
- عوائق التواصل
- استراتيجيات لتخطي عوائق التواصل
- التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي

**لمن هذه الدورة:**

مستوى الإدارات العليا والوسطى - المدراء و المشرفين