

**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

**المكان | التاريخ | الرسوم**

- عبر الإنترنت | 2022-03-06 | SAR 3,450
- الخبر | 2022-03-06 | SAR 7,475
- عبر الإنترنت | 2022-07-31 | SAR 3,450
- الخبر | 2022-07-31 | SAR 7,475
- الرياض | 2022-08-21 | SAR 7,475

**مقدمة:**

صممت هذه الدورة التدريبية لإكسابك المهارات والمعارف الأساسية التي يمكنك من تقديم خدمة عملاء مميزة وناجحة.

**أهداف الدورة:**

- تعلم أساسيات الاتصالات.
- استخدام لغة خدمة العملاء.
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء

**محاور الدورة:**

- مهارات الاتصال مع العملاء
- المهارات السلوكية في التعامل مع العملاء:
- الذكاء العاطفي
- مهارات التعامل الإنساني
- أنواع التبادلات الإنسانية (المتكاملة والمتقاطعة والخفية)
- التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- قواعد عامة في التعامل مع العملاء
- معالجة شكاوى العملاء
- التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء
- الإصغاء والفهم والاستجابة للعملاء

**لمن هذه الدورة:**

العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملًا مكثفًا مع العملاء