

				مسمى الدورة		
ساعة		16		مهاره خدمة العميل		
التقييم	نمط التدريب	الأدوات او الأساليب المستخدمة	الزمن	المواضيع	اهداف الوحدة	الوحدة
التقييم ١	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	نشاط تعريفي	أن يتمكن المشارك بعد التعرف على أساسيات أساسيات خدمة العملاء من اختيار المفهوم المناسب للخدمة المتميزة في خدمة العملاء	أساسيات خدمة العملاء
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	نشاط تعريفي		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	مقدمة		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	مقدمة		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	ماذا تعني العناية بخدمة العملاء		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	ماذا تعني العناية بخدمة العملاء		
			30	استراحة		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	مبادئ العناية بخدمة العملاء		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	مبادئ العناية بخدمة العملاء		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	مسؤولية خدمة العملاء		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	مسؤولية خدمة العملاء		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	سمات مقدم الخدمة الخدمية		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	سمات مقدم الخدمة الخدمية		
			30	استراحة		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	تدريب		مهارات موظف خدمة العملاء
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	تدريب		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	قواعد مهمة فالالاتصال		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	قواعد مهمة فالالاتصال		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	أهمية التحدث بلغة الاخرين		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	أهمية التحدث بلغة الاخرين		
			٢٤٠	مجموع الدقائق		

الوحدة	اهداف الوحدة	المواضيع	الزمن	الأدوات او الأساليب المستخدمة	نمط التدريب	التقييم
	أن يتمكن المشاركون بعد التعرف على أساسيات أساسيات خدمة العملاء من اختيار المفهوم المناسب ولمهارات الاقناع في خدمة العملاء	تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	التقييم ٢
		أساليب الاستماع	10	التعاوني	متزامن	
		أساليب الاستماع	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		أهمية لغة الجسد فالتواصل	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		أهمية لغة الجسد فالتواصل	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		استراحة	30			
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		المصطلحات الفعالة في التواصل	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		المصطلحات الفعالة في التواصل	10	التعاوني	متزامن	
		مهارات الاقناع	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		مهارات الاقناع	5	أسلوب الحوار	متزامن	
		استراحة	30			
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		مهارات إدارة الوقت	10	التعاوني	متزامن	
		مهارات إدارة الوقت	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب الحوار	متزامن	
		استراحة	30			
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		كيفية التقليل من شكاوي العملاء	10	التعاوني	متزامن	
		كيفية التقليل من شكاوي العملاء	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		مجموع الدقائق	٢٤٠			

إدارة شكاوي العملاء

الوحدة	اهداف الوحدة	المواضيع	الزمن	الأدوات او الأساليب المستخدمة	نمط التدريب	التقييم
إدارة شكاوى العملاء	أن يتمكن المشاركون بعد التعرف على إدارة شكاوى العملاء من تحديد الأسلوب المناسب لقياس جودة أداء الخدمة وفقاً للعميل	القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	التقييم ٣
		القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوى العملاء	10	التعاوني	متزامن	
		إدارة المنظمات لشكاوى العملاء	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		إدارة المنظمات لشكاوى العملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب النقاش	متزامن	
		استراحة	20			
		خطوات منهجية لحل المشكلات والشكاوى	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		خطوات منهجية لحل المشكلات والشكاوى	10	التعاوني	متزامن	
		مهارات حل المشكلات والشكاوى	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		مهارات حل المشكلات والشكاوى	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب النقاش	متزامن	
		استراحة	20			
		تطبيق عملي بين المتدربين	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تطبيق عملي بين المتدربين	10	التعاوني	متزامن	
		تطبيق عملي بين المتدربين	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		تطبيق عملي بين المتدربين	10	أسلوب النقاش	متزامن	
		تدريب	5	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		استراحة	20			
		تدريب	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تدريب	10	التعاوني	متزامن	
		معايير الجودة في الخدمة	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		معايير الجودة في الخدمة	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		معايير الجودة في الخدمة	10	أسلوب النقاش	متزامن	
		مجموع الدقائق	240			

الوحدة	اهداف الوحدة	المواضيع	الزمن	الأدوات او الأساليب المستخدمة	نمط التدريب	التقييم
معايير الجودة	أن يتمكن المشارك بعد التعرف على جزء معايير الجودة من تحديد الإجراءات التي يجب اتباعها في إدارة شكاوى العملاء بصورة منهجية ومنظمة	معوقات خدمة العملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	التقييم ٤
		معوقات خدمة العملاء	10	التعاوني	متزامن	
		معوقات خدمة العملاء	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		درجات خدمة العملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		درجات خدمة العملاء	10	أسلوب النقاش	متزامن	
		درجات خدمة العملاء	10	أسلوب النقاش	متزامن	
		استراحة				
		الأنماط المختلفة للعملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		الأنماط المختلفة للعملاء	10	التعاوني	متزامن	
		الأنماط المختلفة للعملاء	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		كيفية التعامل مع الأنماط المختلفة	10	أسلوب النقاش	متزامن	
		استراحة				
		نظرة العميل لخدمة العملاء	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		نظرة العميل لخدمة العملاء	10	التعاوني	متزامن	
		نظرة العميل لخدمة العملاء	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		أسباب غضب العميل	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		أسباب غضب العميل	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		أسباب غضب العميل	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		استراحة				
		إدارة غضب العميل	10	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		إدارة غضب العميل	10	التعاوني	متزامن	
		إدارة غضب العميل	10	أسلوب الحوار	متزامن	
		تدريب	15	أسلوب العصف الذهني	متزامن	
		تدريب	15	أسلوب النقاش	متزامن	
		مجموع الدقائق	٢٤٠			