

ساعة		١٦		مسمى الدورة		
التقييم	نط التدريب	الأدوات او الأساليب المستخدمة	الزمن	المواضيع	اهداف الوحدة	الوحدة
١	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	نشاط تعريفي	أن يمكن 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		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	تدريب		
	متزامن	اسلوب المحاضرة	10	قواعد مهمة فالاتصال		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	قواعد مهمة فالاتصال		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	أهمية التحدث بلغة الآخرين		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	أهمية التحدث بلغة الآخرين		
			٢٤٠	مجموع الدقائق		

التقييم	نط التدريب	الأدوات او الأساليب المستخدمة	الزمن	المواضيع	اهداف الوحدة	الوحدة
٢ التقييم	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب	أن يمكن المشارك بعد التعرف على أساسيات أساسيات خدمة العملاء من اختيار المفهوم المناسب ولمهارات الاقناع في الاقناع في خدمة العملاء	ادارة شكوى العملاء
	متزامن	التعاوني	10	أساليب الاستماع		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	أساليب الاستماع		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	أهمية لغة الجسد فالتواصل		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	أهمية لغة الجسد فالتواصل		
			30	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	المصطلحات الفعالة في التواصل		
	متزامن	التعاوني	10	المصطلحات الفعالة في التواصل		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	مهارات الاقناع		
	متزامن	أسلوب الحوار	5	مهارات الاقناع		
			30	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
	متزامن	التعاوني	10	مهارات إدارة الوقت		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	مهارات إدارة الوقت		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
	متزامن	أسلوب الحوار	5	تدريب		
			30	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
	متزامن	التعاوني	10	كيفية التقليل من شكاوي العملاء		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	كيفية التقليل من شكاوي العملاء		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
			٤٠	<b>مجموع الدقائق</b>		

التقييم	نط التدريب	الأدوات او الأساليب المستخدمة	الزمن	المواضيع	اهداف الوحدة	الوحدة
٣	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوي العملاء	أن يتمكن المشارك بعد التعرف على إدارة شكوى العملاء من تحديد الأسلوب المناسب لقياس جودة أداء الخدمة وفقاً للعميل	ادارة شكوى العملاء
	متزامن	التعاوني	10	القواعد السلوكية للتعامل مع شكاوي العملاء		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	إدارة المنظمات لشكوى العملاء		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	إدارة المنظمات لشكوى العملاء		
	متزامن	أسلوب النقاش	5	تدريب		
			20	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	خطوات منهجية لحل المشكلات والشكوى		
	متزامن	التعاوني	10	خطوات منهجية لحل المشكلات والشكوى		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	مهارات حل المشكلات والشكوى		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	مهارات حل المشكلات والشكوى		
	متزامن	أسلوب النقاش	5	تدريب		
			20	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	تطبيق عملي بين المتدربين		
	متزامن	التعاوني	10	تطبيق عملي بين المتدربين		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	تطبيق عملي بين المتدربين		
	متزامن	أسلوب النقاش	10	تطبيق عملي بين المتدربين		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	5	تدريب		
			20	استراحة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	تدريب	معايير الجودة	
	متزامن	التعاوني	10	تدريب		
	متزامن	أسلوب الحوار	10	معايير الجودة في الخدمة		
	متزامن	أسلوب العصف الذهني	10	معايير الجودة في الخدمة		
	متزامن	أسلوب النقاش	10	معايير الجودة في الخدمة		
			240	<b>مجموع الدقائق</b>		

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