



# ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء  
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

## الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء

### فكرة الدورة

تتجه المؤسسات الحديثة إلى تطوير خدمة العملاء بوصفها وظيفة مهنية متكاملة تتجاوز الرد على الاستفسارات إلى إدارة التجربة، وتحليل الاحتياجات، والتعامل المنهجي مع الشكاوى والمواقف الصعبة. ويحتاج أخصائي خدمة العملاء إلى مزيج متوازن من المعرفة العملية، ومهارات التواصل، وفهم رحلة العميل، والقدرة على تمثيل المؤسسة بثقة واتساق في مختلف نقاط التفاعل.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تأهيل المشاركين للقيام بدور أخصائي خدمة العملاء وفق منهج مهني يجمع بين السلوك الخدمي، وإدارة التوقعات، وقياس جودة الخدمة، وتحسين تجربة العميل. ويمنح البرنامج المشاركين أدوات عملية تساعد على تحويل المواقف اليومية إلى فرص لتعزيز الرضا والثقة، بما يرفع جاهزية فرق الخدمة ويعزز صورة المؤسسة أمام عملائها.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد أدوار أخصائي خدمة العملاء بوضوح.
- تطبيق مهارات التواصل المهني مع العملاء.
- إدارة توقعات العملاء خلال المواقف المختلفة.
- التعامل الفعال مع الشكاوى والاعتراضات.
- استخدام مؤشرات بسيطة لقياس جودة الخدمة.
- اقتراح تحسينات عملية لتجربة العميل.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بمواقف خدمة العملاء اليومية.
- تمارين محاكاة لأدوار العميل وأخصائي الخدمة.
- مناقشة حالات عملية عن الشكاوى والمواقف الصعبة.
- أنشطة فردية وجماعية لتحسين مهارات التواصل.
- نماذج تطبيقية لقوائم التحقق ومتابعة الخدمة.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن رفع نضج وظيفة خدمة العملاء داخل المؤسسة من خلال:
- تحسين اتساق الاستجابة عبر قنوات الخدمة.
  - رفع مستوى رضا العملاء وثقتهم.
  - تقليل أخطاء التعامل مع المواقف الحساسة.
  - دعم ثقافة التحسين المستمر في الخدمة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على بناء جاهزية مهنية أوسع من خلال:

- فهم دوره كواجهة مهنية للمؤسسة.
- تحسين الثقة أثناء التفاعل مع العملاء.
- إدارة ضغوط الخدمة اليومية بفعالية.
- استخدام أدوات متابعة بسيطة ومنظمة.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في أدوار خدمة العملاء أو الوظائف التي تتطلب تواصلًا مباشرًا مع العملاء. كما يفيد الموظفين المرشحين لتولي مسؤوليات خدمية أكثر تنظيمًا.

- موظفو وممثلو خدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال والاستقبال.
- مسؤولو علاقات العملاء والدعم الإداري.
- العاملون في قنوات التواصل مع العملاء.
- الموظفون المرشحون لأدوار خدمية متخصصة.

### اليوم الأول: دور أخصائي خدمة العملاء وفهم العميل

- مفهوم خدمة العملاء في البيئة المؤسسية الحديثة.
- مسؤوليات أخصائي خدمة العملاء وحدود الدور.
- الفرق بين رضا العميل وتجربة العميل.
- أنواع العملاء وتوقعاتهم السلوكية والعملية.
- مبادئ تمثيل المؤسسة أمام العملاء.
- أخلاقيات التعامل وسرية معلومات العملاء.

### اليوم الثاني: مهارات التواصل الاحترافي مع العملاء

- عناصر التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- الإصغاء الفعال وفهم الرسائل الضمنية.
- طرح الأسئلة لتحديد احتياج العميل.
- صياغة الردود المهنية والواضحة.
- إدارة نبرة الصوت في التواصل الهاتفي.
- التوثيق المختصر للتفاعلات الخدمية.

### اليوم الثالث: إدارة الطلبات والتوقعات والمواقف الصعبة

- دورة التعامل مع طلبات العملاء.
- تحديد أولوية الطلبات وفق أثرها.
- إدارة توقعات العميل بواقعية ووضوح.
- التعامل مع العميل الغاضب أو المتردد.
- تقنيات تهدئة المواقف التصعيدية.
- الحفاظ على المهنية تحت الضغط.

## اليوم الرابع: الشكاوى وجودة الخدمة

- مفهوم الشكاوى كمدخل لتحسين الخدمة.
- خطوات استقبال الشكاوى وتحليلها.
- تصنيف الشكاوى وتحديد أسبابها المتكررة.
- متابعة الحلول وإغلاق الحالات بوضوح.
- مؤشرات جودة الخدمة الأساسية.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء.

## اليوم الخامس: التطبيق المهني و خطة تحسين الأداء

- مراجعة رحلة العميل ونقاط التفاعل.
- تطبيقات عملية لمحاكاة مواقف خدمة متنوعة.
- تحليل حالات شكاوى واقعية ومقترحة.
- بناء قائمة تحقق لأخصائي خدمة العملاء.
- إعداد خطة تحسين فردية قصيرة المدى.
- تلخيص الدروس المستفادة ومجالات التطوير.

## course\_daily\_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، والنقاش الموجه، والتمارين التطبيقية، ومحاكاة مواقف خدمة العملاء، مع تخصيص وقت للمراجعة اليومية وربط المفاهيم بواقع عمل المشاركين.

## course\_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين العملية، وتحليل الحالات، وتقديم تطبيقات قصيرة مرتبطة بدور أخصائي خدمة العملاء. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT

وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

## course\_key\_competencies

- احترافية خدمة العملاء.
- التواصل الفعال مع العملاء.
- إدارة توقعات العملاء.
- معالجة الشكاوى والاعتراضات.
- قياس جودة الخدمة.
- تحسين تجربة العميل.

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر  
201152466358+  
info@ainfct.com  
ainfct.com  
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

### مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا  
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد  
training@ainfct.com  
ainfct.com