



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/١	الصفحة: 2/1

العنوان باللغة العربية:	مهارات موظفي مراكز الاتصال	العنوان باللغة الإنجليزية:	Call Center Skills
عدد الساعات التدريبية:	(٦) ساعة تدريبية		
الساعة:	٤:٠٠ – ٧:٠٠ مساءً		
أيام البرنامج التدريبي:	الاثنين والثلاثاء		
تاريخ البرنامج التدريبي:	٧/٨/٢٠٢٣		
قاعة / مختبر:	قاعات ومختبرات أكاديمية غرفة تجارة عمان		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة (٥٠) دينار.	لغير الأعضاء (٧٥) دينار.	
الأهداف:	■ تمكين المشاركين وتزويدهم بالمعلومات والمهارات والتوجهات الأساسية لجعلهم قادرين على التعامل مع مراكز الاتصال بفاعلية. ■ تعريف المشاركين مراحل رحلة التعامل من خلال مراكز الاتصال ومعرفة توقعاتهم في كل مرحلة وتمكينهم من تلبية وتجاوز هذه التوقعات.		
المحتويات:	■ إرشادات التواصل والاتصال والتصرف (قيم ومبادئ أساسية): <ul style="list-style-type: none">○ السلام والترحيب والتعريف بنفسه.○ الاحترام واللباقة (لجميع الفئات دون استثناء).○ الإنصات الجيد.○ المهنية.○ الخبرة والدراية التامة بالإجراءات والقوانين ومتطلبات الخدمة.○ الجاهزية والقدرة على الإجابة.○ التفهم والمراعاة.○ المبادرة والإيجابية. ■ مراحل رحلة التعامل من خلال مراكز الاتصال: <ul style="list-style-type: none">○ الاتصال.○ بدء المحادثة.○ بدء الخدمة.○ التواصل أثناء الانتظار.○ إنجاز الخدمة. ■ توقعات المتعامل أثناء رحلته للحصول على خدمة (أو تقديم شكوى) من خلال مراكز الاتصال. ■ الأخطاء الشائعة أثناء الحديث على الهاتف.		



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 2/2	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر
المشاركون:	■ هذا البرنامج موجه إلى جميع الموظفين العاملين في مراكز الاتصال والرد على الهاتف..	
لغة التدريب:	■ اللغة العربية	
عدد المتدربين:		