

نموذج المحتوى التدريبي

نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: 3/1	الصفحة: 3/1
-----------------------------	------------------	-------------

العنوان باللغة العربية:	اسعاد العملاء : التميز في تقديم الخدمة وبناء الولاء	العنوان باللغة الإنجليزية:	Customer Satisfaction: Excellence in Service Delivery and Loyalty Building
عدد الساعات التدريبية:	9 ساعات تدريبية.		
قاعة / مختبر:	غرفة تجارة عمان - الشميشاني و/ أو في مقر شركتكم في حال كان العدد لا يقل عن 15 مشارك		
الرسوم المقررة للفرد:	لأعضاء الغرفة (50) دينار.	لغير الأعضاء (75) دينار.	
خصم المجموعات:	• خصم بنسبة 10% على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين. • خصم بنسبة 15% على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها. ميثاق رضا مُتلقي خدمات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب تجربة تدريبية متميزة: برامجنا يقدمها نخبة من المدربين الخبراء لضمان تجربة تعليمية رائدة. الالتزام بالمواعيد: تنفيذ البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة دون تأخير. رضاك هو أولويتنا: إذا لم يحقق تابرنامج توقعاتك، يمكنك الانسحاب بعد الجلسة الأولى و استرداد الرسوم كاملة. https://ammanchamber.org.jo/wsimages/808080.pdf		
اليوم	التاريخ	عدد الساعات	مواعيد انعقاد المحاضرات
الاثنين، الثلاثاء	2025/8/26-24	9	1:00 ظهراً - 4:00 عصراً
الأهداف:	• فهم مفهوم إسعاد العملاء وأهميته المؤسسية • التميز في تقديم تجربة خدمة إيجابية ومتسقة • التعامل مع العملاء الصعبين باحتراف • بناء علاقات ولاء طويلة المدى مع العملاء • تطبيق أدوات فعالة لقياس وتحسين رضا العملاء		

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: 3/1	الصفحة: 3/2

المحتويات:	مفهوم إسعاد العملاء والتميز في الخدمة 1. مدخل إلى إسعاد العملاء • الفرق بين رضا العميل وإسعاد العميل • لماذا إسعاد العميل ليس مجرد خدمة؟ • دور الموظف في تمثيل العلامة التجارية • تجارب عملاء ناجحة مقابل الفاشلة 2. معايير التميز في تقديم الخدمة • عناصر الخدمة المتميزة (السرعة – الجودة – الاهتمام – المتابعة) • توقعات العميل وكيفية تجاوزها • نماذج عالمية في تقديم الخدمة • تمرين: تحليل تجربة عميل حقيقية إيجابية وسلبية مهارات التعامل مع العملاء وبناء العلاقة 1. مهارات الاتصال الفعال مع العملاء • لغة الجسد، نبرة الصوت، التفاعل الإيجابي • فن الاستماع الفعال ومهارات الطرح • استخدام العبارات الإيجابية مع العميل • التفاعل اللفظي وغير اللفظي التعامل مع العملاء الغاضبين والصعبين • فهم سلوكيات العملاء المختلفة • خطوات تهدئة العميل الغاضب • إدارة الموقف والاحتفاظ بالعميل • تمرين تمثيلي: محاكاة حالة عميل غاضب بناء ولاء العملاء والتحسين المستمر 1. بناء الثقة والولاء مع العملاء • عوامل تعزيز ولاء العميل للمؤسسة

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: 3/1	الصفحة: 3/3

المشاركون:	• مبادئ "العميل مدى الحياة" • برامج الولاء وأثرها في تعزيز العلاقة • قصص واقعية في ولاء العملاء • تحسين تجربة العميل باستمرار • أدوات قياس رضا وإسعاد العملاء (استبيانات – NPS – الملاحظات المباشرة) • استثمار التغذية الراجعة Feedback • حلقة التحسين المستمر (Plan – Do – Check – Act)
	• موظفو خدمة العملاء والواجهة الأمامية • موظفو مراكز الاتصال والاستقبال • منسقي المبيعات والعلاقات العامة • مسؤولو تجربة العميل وتحسين جودة الخدمة
	المادة التدريبية باللغتين الإنجليزية والعربية
	عدد المتدربين: غير محدد