



الأكاديمية العربية
للشرق الأوسط



مشرف معتمد في خدمة العملاء

Dubai, United Arab Emirates
AlNahda 1 - Saheel Tower 1
Office No. 801
Toll free: 800 22 64
Tel: +(971) 439 74 700
Fax: +(971) 439 74 703
E-mail: info@arabicacademy.me

Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia
Tel: +(966) 114 903 763
Fax: +(966) 114 903 764

Istanbul, Turkey
Tel: +(90) 212 872 86 03
Tel: +(90) 212 872 86 04

Doha, Qatar
Tel: +(97) 444 528 089

أهداف البرنامج:

عند إنتهاء البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب أهمية ثقافة خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية.
- ممارسة أساليب إدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
- فهم عملية إدارة نظام شكاوى العملاء.
- ممارسة الاستراتيجيات والموافقة عليها لتغطية الخدمة التي تهدف لاستعادة ثقة وولاء العملاء.
- تحليل الأنماط السلوكية الأساسية للشخصيات المختلفة من العملاء وأفضل السبل للتعامل معها.

المحاور التفصيلية

خدمة العملاء

التعريفات والمفاهيم
أدوار أخصائي خدمة العملاء

الوصول إلى رضى العملاء من خلال معايير الجودة

- مكونات جودة الخدمة
- نواقص جودة الخدمة
- العوامل الجاذبة لاهتمام العملاء
- مكونات نموذج RATER
- الموثوقية
- الضمان
- الماديات
- التفهم
- الاستجابة
- وضع معايير لأداء جودة الخدمة
- أنظمة شكاوى العملاء
- مصادر الشكاوى
- أنواع الشكاوى
- التعامل مع الشكاوى: نماذج FEDEX و PEPSI
- مبادئ إلهام الموظفين
- إثارة الاهتمام
- إشراك الموظفين
- ممارسة مهارات جديدة
- التطبيق الواقعي
- ولاء العميل
- من هو العميل المخلص؟

استراتيجيات للحفاظ على ولاء العملاء

أسباب فقدان الشركات للعملاء
أسس تقديم خدمة "مميزة" - طريقة "Nordstrom"

تصنيف الشخصيات المختلفة للعملاء

خصائص الأشخاص صعبى المراس
الاستجابات الشائعة
الشخصيات الرئيسية الستة التي تقود إلى الخلاف
العدواني
المتشائم
المتذمر
المتعالم
الزرجسي
المتسلط
استراتيجيات للتعامل مع العملاء
التواصل الفعال مع العملاء
أهداف التواصل
التغلب على عوائق التواصل الفعال مع العملاء
قراءة لغة الجسد لدى العملاء
السلوكيات التي تعطل الإنصات
كيف تكون منصتاً فعالاً

فن الإقناع

التعامل مع صعبى المراس

+971 (4) 3974 700

Toll free: 800 22 64

+971 (4) 3974 703

register@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



الشروط والأحكام

خطة الترشيح المتكرر

❖ تقديراً معنا لعملاء الكرام الذين يقومون بترشيح المشاركين في كثير من الأحيان في البرامج العامة التي تقدمها الأكاديمية العربية الشرق الأوسط، سيتم منح خصم خاص للترشيح المتكرر 10% على الرسوم المدفوعة إذا تم ترشيح 10 مرشحين أو أكثر في السنة.

❖ وهذا ينطبق على خصم خاص على ترشيح 10 مرشحين فصاعداً على البرامج المقدمة خلال هذا العام. وعلاوة على ذلك، فإن العملاء الذين رشحوا 10 أو أكثر من المشاركين في العام السابق تكون مؤهلة للحصول على خصم 10% على كل ترشيح هذا العام.

عدد الترشيحات على نفس البرنامج

بالإضافة إلى الخطة المذكورة أعلاه، يتم تقديم مكان مقعد إضافي مجاني للمجموعات المكونة من 3 مشاركين على نفس البرنامج التدريبي .

خصومات الدفع النقدي / البطاقة الائتمانية

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 20% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي قبل انعقاد البرنامج عبر التحويل لحساب الأكاديمية المصرفي أو الدفع النقدي أثناء انعقاد الدورة

❖ تمنح الأكاديمية العربية الشرق الأوسط خصم مقداره 10% من قيمة فاتورة التدريب في حال تم تسديد رسوم البرنامج التدريبي عبر البطاقة الائتمانية خلال الدورة

شروط التسجيل

❖ ماعدا البرنامج التدريبي التي تتطلب مؤهلات خاصة للانضمام إلى البرنامج التدريبي فتقبل جميع الترشيحات عن طريق كتاب اعتماد رسمي من جهة العمل يفيد بترشيح المشارك / المشاركين في البرنامج قبل مدة كافية لحجز المقعد التدريبي للمشارك الترشيحات الذاتية للبرامج العامة لدينا تكون عن طريق الدفع المقدم باستخدام خيارات الدفع عن طريق التحويل المصرفي أو عبر استمارة التسجيل على الانترنت. وسيصدر رد مرة أخرى إلى العميل في حالة قبول أو إلغاء البرنامج أو عدم توفر مقعد.

❖ تأكيد التسجيل يخضع لمراجعة إدارة الأكاديمية العربية الشرق الأوسط لطلب التسجيل وتوفر المقاعد.

شروط الإلغاء

❖ لايتوجب دفع أي رسوم إلغاء في حال تم استلام كتاب إلغاء للترشيح قبل فترة أسبوع على الأقل من بداية البرنامج
❖ تستحق كامل فاتورة التسجيل في حال تم التسجيل و تخلف المشارك عن الإلتحاق بالبرنامج بدون إشعار مسبق أو الإعتذار عن البرنامج قبل مدة أسبوع من البرنامج .

مستحقات فواتير التدريب

❖ تستحق جميع فواتير التدريب بعد 45 يوم كحد أقصى بعد إنتهاء البرنامج
❖ تفرض الأكاديمية العربية الشرق الأوسط رسوم إدارية بقيمة 15% شهريا من قيمة الفاتورة في حال تأخير السداد أكثر من 45 يوم من إنتهاء الدورة .
❖ تحتفظ الأكاديمية العربية الشرق الأوسط بحقتها بتغيير المحاضر و مكان الإنعقاد قبل إنعقاد الدورة .

برنامج الاسترداد وشكاوي و سياسات القرار

لمزيد من المعلومات حول السياسات الإدارية مثل استرداد والشكاوى المقدمة من العملاء ، يرجى خدمة العملاء على الرقم 0097143974700 أو عبر صندوق البريد 187095 دبي

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089