Elevora
إيليفورا للتدريب العالمي

التميز في خدمة العملاء

الاتصال والفاعلية الشخصية

الأكثر طلباً

الرمز	المدة	طريقة الحضور	اللغة	الشهادة
AR-CS-268	٥ أو ١٠ أيام	حضوري، أونلاين، داخل الشركة، مدمج	العربية أو الإنجليزية	شهادة إتمام

دورة تدريبية عملية باللغة العربية في مجال الاتصال والفاعلية الشخصية، تغطي مبادئ التميز في الخدمة وفهم احتياجات العملاء ومهارات الاتصال في الخدمة. تُعقد بمدة ٥ أيام أو ١٠ أيام، حضورياً في دبي والقاهرة وإسطنبول وكوالالمبور، أو أونلاين مباشر، أو داخل مقر شركتكم، وقابلة للتخصيص بالكامل.

عن الدورة

تمنح دورة التميز في خدمة العملاء المشاركين فهماً عملياً منظماً لمبادئ التميز في الخدمة وفهم احتياجات العملاء، ثم تبني المهارات اللازمة لتطبيق مهارات الاتصال في الخدمة والتعامل مع الشكاوى وبناء ثقافة الخدمة في بيئة العمل الفعلية. يقدمها مدربون ممارسون بخبرة ميدانية لا تقل عن ١٥ عاماً.

الفئة المستهدفة

المهنيون في جميع الأدوار الراغبون في تطوير مهارات الاتصال وخدمة العملاء والفاعلية الشخصية.

ماذا ستتعلم

- مبادئ التميز في الخدمة
- فهم احتياجات العملاء
- مهارات الاتصال في الخدمة
- التعامل مع الشكاوى
- بناء ثقافة الخدمة

محاور الدورة لمدة ٥ أيام

اليوم ١	**مبادئ التميز في الخدمة** المفاهيم والمعايير والمصطلحات الأساسية، مع تمرين تشخيصي لتحديد مستوى المشاركين.
اليوم ٢	**فهم احتياجات العملاء** شرح الأساليب والأدوات خطوة بخطوة، مع أمثلة محلولة من واقع العمل.
اليوم ٣	**مهارات الاتصال في الخدمة** تطبيق عملي في مجموعات صغيرة باستخدام بيانات وحالات ونماذج واقعية.
اليوم ٤	**التعامل مع الشكاوى** دراسات حالة لتجارب ناجحة وأخرى متعثرة، وكيفية تطبيق الدروس في مؤسستك.
اليوم ٥	**بناء ثقافة الخدمة** تمرين تكاملي واختبار نهائي وخطة عمل شخصية لكل مشارك.

البرنامج الموسع لمدة ١٠ أيام

يشمل كامل محاور الأيام الخمسة، إضافة إلى أسبوع ثانٍ من التطبيق العملي:

اليوم ٦	**ورشة تطبيقية: مبادئ التميز في الخدمة** — تطبيق معمّق باستخدام بيانات وأمثلة من مواقع عمل المشاركين.
اليوم ٧	**ورشة تطبيقية: فهم احتياجات العملاء ومهارات الاتصال في الخدمة** — تمارين جماعية تدمج أساليب الأسبوع الأول.
اليوم ٨	**دراسة حالة ميدانية: التعامل مع الشكاوى** — حالة صناعية مفصلة يعمل عليها المشاركون من البداية إلى النهاية.
اليوم ٩	**ممارسة متقدمة: بناء ثقافة الخدمة** — أدوات ونماذج وقوائم تحقق جاهزة للاستخدام في العمل.
اليوم ١٠	**المشروع التطبيقي والعرض النهائي** — يقدم كل مشارك خطة تحسين ويجتاز التقييم النهائي.

المواعيد القادمة حضورياً مواعيد ومدن وجلسات أونلاين أخرى متاحة عند الطلب.

التاريخ	المدينة	المدة	الرسوم للمشارك
١٥ نوفمبر ٢٠٢٦ إلى ١٩ نوفمبر ٢٠٢٦	القاهرة	٥ أيام	**٢٬٤٥٠ دولار**
١٤ ديسمبر ٢٠٢٦ إلى ٢٥ ديسمبر ٢٠٢٦	كوالالمبور	١٠ أيام	**٤٬٤٥٠ دولار**
٤ يناير ٢٠٢٧ إلى ٨ يناير ٢٠٢٧	كوالالمبور	٥ أيام	**٢٬٤٥٠ دولار**
١ فبراير ٢٠٢٧ إلى ١٢ فبراير ٢٠٢٧	إسطنبول	١٠ أيام	**٤٬٤٥٠ دولار**
١ مارس ٢٠٢٧ إلى ٥ مارس ٢٠٢٧	إسطنبول	٥ أيام	**٢٬٤٥٠ دولار**

الرسوم لكل مشارك (٢٠٢٦ و٢٠٢٧)

طريقة الحضور	٥ أيام	١٠ أيام
حضوري: دبي، إسطنبول، القاهرة، كوالالمبور	**٢٬٤٥٠ دولار**	**٤٬٤٥٠ دولار**
حضوري: لندن وأوروبا وسنغافورة	**٣٬٤٥٠ دولار**	**٦٬٢٥٠ دولار**
أونلاين مباشر	**١٬٤٥٠ دولار**	**٢٬٦٥٠ دولار**
داخل الشركة، مجموعة حتى ١٥	**من ١٢٬٩٠٠ دولار**	**من ٢٣٬٥٠٠ دولار**

تشمل الرسوم الحضورية التدريب والمادة العلمية والغداء والاستراحات والشهادة. خصم ١٠٪ لثلاثة مشاركين، و١٥٪ لخمسة أو أكثر.

مصممة حسب احتياج فريقك

يمكن تعديل المستوى واللغة والمدة من يوم إلى ٢٠ يوماً وطريقة الحضور، وإضافة موضوعات من دورات أخرى أو موضوعات جديدة تماماً، ودراسات حالة من شركتكم وزيارات ميدانية وتحضير لاختبارات الشهادات. صمّم برنامجك أونلاين واحصل على سعر تقديري فوري.

سجّل أو اطلب عرضاً لشركتك

المقر الرئيسي
مدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة

البريد
info@elevoratrainings.com
training@elevoratrainings.com

واتساب
+971 56 692 2928

الموقع
elevoratrainings.com