MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

جمعية البحرين للجودة وجمعية العلاقات العامة الكويتية ومركز قياس رضا العملاء في جامعة ميشيغان
يقدمون

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

(باللغة العربية - عن بعد)

معتمد من قبل 4 جهات محلية وإقليمية ودولية

التاريخ: من 10 أكتوبر إلى 28 أكتوبر 2021م

بإدارة
أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

- الشهادة المهنية الأهم في مجال خدمة العملاء.
- صمم البرنامج لكي يتناسب مع تحديات المرحلة القادمة.
- شهادة معتمدة من قبل 4 جهات محلية وإقليمية ودولية.
- 3 أسابيع من المعلومات المكثفة عن طريق برنامج زوم.
- تعقد اللقاءات يوميا من الأحد إلى الخميس من الساعة 17:00 وإلى 19:00 بتوقيت مكة المكرمة.
- يقدم البرنامج باللغة العربية من قبل مجموعة من الخبراء المختصين.
- ضيف أسبوعي مختص إضافة للمدرب
- تؤهل هذه الشهادة حاملها للتدريب في مجال خدمة العملاء.
- عدد المشاركين لن يزيد عن 20 مشاركا بحد أقصى.
- الرسوم: 490 دينار بحريني = 4900 ريال سعودي (+5%VAT).

أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

الأسبوع الأول : (جودة الخدمة)

تقديم

الدكتور
خالدبومطيع
مستشار جودة ومقيم دولي

المحاور:

- مفهوم الخدمة.
- مفهوم جودة الخدمة.
- أهمية جودة الخدمة.
- أبعاد جودة الخدمة.
- الفرق بين جودة السلعة وجودة الخدمة.
- قياس جودة الخدمات (نموذج الفجوة).
- خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية.
- خطوات إدخال نظم الجودة إلى المنظمات الخدمية.

أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

الأسبوع الثاني : (مهارات الاتصال)

تقديم

الدكتورة
لولوة بوودلامة
مستشارة اتصال وأكاديمية وإعلامية

المحاور:

- المصطلحات الخاصة بخدمة العملاء.
- القواعد الذهبية للتعامل مع العملاء.
- التحديات التي يواجها موظفي خدمات العملاء.
- أتيكيت التعامل المهني مع العملاء.
- المهارات الاتصالية الاحترافية للتعامل مع كافة أنماط العملاء.
- التعامل مع مشاكل العملاء.
- التعامل مع العملاء في ظل ضغط العمل.
- تلبية احتياجات العملاء والتعامل مع المواقف الصعبة.
- أدوات قياس رضى العملاء.

أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

الأسبوع الثالث : (الخدمة عن بعد)

تقديم

الأستاذ
إبراهيم التميمي
مستشار التقييم المؤسسي

المحاور:

- أساليب تقديم الخدمة عن بعد
- سيكولوجية المتعامل عبر الخدمة الرقمية
- إسعاد المتعاملين عن بعد
- إعادة هندسة المعاملات الرقمية
- طرق تقييم الخدمات عن بعد
- مؤشرات القياس للخدمات الرقمية
- تطوير العاملين في الخدمات عن بعد

أكت سمارت
actsmart
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY
+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

لمن هذا البرنامج:

- العاملون في مراكز خدمة العملاء.
- الصف الأول من مقدمي الخدمات في القطاع العام.
- العاملون في مراكز الاتصالات.
- العاملون في قطاع خدمة العملاء.
- العاملون في قطاع خدمات الزبائن.
- القائمون على المواقع الإلكترونية.
- المسئولون عن قنوات التواصل الاجتماعي.
- موظفو الائتمان المختصين.
- موظفو البدالة.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو الدعم.
- المهتمون.

أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com
ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

جمعية البحرين للجودة وجمعية العلاقات العامة الكويتية و مركز قياس رضا العملاء في جامعة ميشيغان

يقدمون

شهادة الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

شارة خدمة العملاء

الختم البارز

برواز فخم

أكت سمارت
actsmart
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com

ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom

MICHIGAN STATE UNIVERSITY

جمعية العلاقات العامة الكويتية
KUWAIT PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION

جمعية البحرين للجودة
Bahrain Quality Society
BQS

الدبلوم التدريبي في خدمة العملاء

للتسجيل:

للمشاركة في هذا البرنامج يمكنكم ملء استمارة التسجيل على موقعنا الإلكتروني

www.actsmartpr.com

كما ويمكنكم إتمام الإجراءات المالية باستخدام أي من الوسائل التالية:

VISA

PayPal

MasterCard

BenefitPay

مدى
mada

كي-نت
K net

أكت سمارت
actsmart
لاستشارات العلاقات العامة
PUBLIC RELATIONS CONSULTANCY

+973-17123500 info@actsmartpr.com

ActSmartPr www.actsmartpr.com

zoom