



شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء

Certified Business Professional – Customer Service (CBP - CS)



مقدمة من

معهد
التطوير الكلي
للتدريب



معتمدة من :



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation



مدعومة من

صندوق تنمية
الموارد البشرية
HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT FUND





وصف البرنامج

في عالم تتسارع فيه المنافسة ويزداد فيه وعي العملاء، أصبحت خدمة العملاء حجر الزاوية في نجاح المؤسسات واستمرارها، فاليوم لم تعد الجودة وحدها كافية، بل أصبح الانطباع الذي تتركه لدى عميلك هو ما يصنع الفرق الحقيقي. يتضمن البرنامج تدريبًا مكثفًا متبوعًا باختبار يمنح المشاركين شهادة دولية مرموقة معترف بها في أكثر من ٢٥ دولة، ويعكس كفاءتهم في تنفيذ خدمة العملاء. لذلك، يقدم معهد التطوير الكلي للتدريب برنامج «شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء (CBP - CS)» الذي يُعد واحدًا من أقوى البرامج المعتمدة عالميًا لتأهيل كوادر قادرة على تقديم خدمة عملاء استثنائية تُحدث فرقًا.

تفاصيل البرنامج

لغة التدريب: العربية.
لغة الاختبار: العربية أو الإنجليزية.



المدة:
15 ساعة تدريبية مكثفة.



الرسوم: مستردة بالكامل عبر صندوق
تنمية الموارد البشرية (هدف).





ما الذي يُميّز شهادة CBP - Customer Service ويجعلها خيارك الأفضل؟

برنامج متخصص في تطوير مهارات خدمة العملاء الاحترافية وفق أفضل الممارسات العالمية.

يغطي مهارات التواصل الفعّال، التعامل مع شكاوى العملاء، بناء العلاقات، وإدارة توقعات العملاء.

تدريب تطبيقي من خلال مواقف واقعية وتمارين عملية تساعدك على مواجهة التحديات اليومية بثقة.

يعزز فرصك الوظيفية في مجالات خدمة العملاء، المبيعات، والواجهة الأمامية للمنظمات.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المتدرب قادرًا على:

تعزيز قدرة المتدربين على التواصل الإيجابي مع العملاء بمختلف أنماطهم وشخصياتهم.



إكساب المشاركين المعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء احترافية.

إتقان أدوات وأساليب التواصل اللفظي وغير اللفظي.



تأهيل المشاركين للتعامل مع المواقف الصعبة والشكاوى بكفاءة وهدوء.

بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتعزيز الولاء المؤسسي.



التمكن من فهم احتياجات العملاء وتحليلها بفعالية.



تطوير القدرة على العمل تحت الضغط وإدارة المواقف الحرجة.

محاور ومحتوى البرنامج التدريبي

1. مدخل إلى خدمة العملاء

- المفهوم الحديث لخدمة العملاء
- دور خدمة العملاء في نجاح المؤسسة
- الفرق بين خدمة العملاء والتميز في الخدمة
- كيف يرى العميل تجربته؟

2. مهارات الاتصال الفعال

- عناصر الاتصال الناجح
- مهارات الاستماع النشط
- لغة الجسد وتأثيرها في فهم الرسائل
- استخدام نبرة الصوت والكلمات بشكل احترافي

3. تحليل أنماط العملاء وفهم سلوكهم

- تصنيف العملاء حسب السلوكيات
- فن التعامل مع العميل الصامت، الغاضب، المتردد، والمتطلب
- كيفية كسب ولاء العملاء المختلفين

4. فن التعامل مع الشكاوى والاعتراضات

- كيف تميز بين الشكاوى والاقتراح؟
- خطوات حل المشكلات بفعالية
- استراتيجية "استمع - تفهم - اعرض - نفذ"
- تحويل الشكاوى إلى فرصة لتحسين العلاقة

5. خدمة العملاء الهاتفية والرقمية

- مهارات التواصل عبر الهاتف
- الصوت كنبرة احترافية
- كتابة الردود الإلكترونية بشكل لائق وفعال
- التعامل مع العملاء على مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني

6. إدارة الوقت في بيئة خدمة العملاء

- تنظيم المهام اليومية
- التفريق بين المهم والعاجل
- تقنيات لتقليل الهدر الزمني وزيادة التركيز

7. التعامل مع الضغوط والذكاء العاطفي

- مصادر الضغط في بيئة خدمة العملاء
- كيف تحافظ على هدوئك في المواقف الحرجة؟
- استراتيجيات تعزيز المرونة الإيجابية
- الذكاء العاطفي ودوره في نجاح التواصل

8. بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء

- أهمية العلاقة المستمرة في تحقيق رضا العملاء
- كيف تجعل العميل سفيراً لعلامتك التجارية؟
- أدوات تعزيز العلاقة ما بعد البيع
- مبدأ "Go the Extra Mile" في الخدمة

الفئة المستهدفة

هذا البرنامج مناسب لـ:

- موظفي خدمة العملاء في الشركات والبنوك ومراكز الاتصال.
- مسؤولي الاستقبال والمبيعات والتسويق والتواصل المؤسسي.
- من يرغب في دخول مجال خدمة العملاء باحترافية.
- مدراء الفرق الذين يشرفون على أقسام خدمة العملاء ويرغبون بتطوير مهارات فرقهم.

ماذا بعد إتمام البرنامج؟

- عند الانتهاء من البرنامج، يحصل المتدرب على:
- شهادة معتمدة من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (TVTC)
- تأهيل شامل لاجتياز اختبار الشهادة الدولية المعتمدة من IBTA
- وصول كامل لمنصة IBTA التعليمية (LMS)، والتي تشمل:
- اختبارات تجريبية غير محدودة تساعد على التحضير للاختبار.
- حقيبة تدريبية شاملة تغطي جميع محاور البرنامج.
- تسجيلات لجميع الجلسات التدريبية، للرجوع إليها في أي وقت.

للتسجيل في البرامج



+966 53 264 4230
+966 53 846 9359



www.mdit.edu.sa

احجز الآن

سجل الآن وابدأ رحلتك نحو التميز .

فريق خدمة العملاء في معهد التطوير الكلي للتدريب جاهز للرد على استفساراتك ومساعدتك في التسجيل. لا تفوّت الفرصة، اجعل نفسك الخيار الأول للعملاء في كل مرة!



الرياض - الياسمين - طريق أنس بن مالك

معهد
التطوير الكلي
للتدريب

