



البرنامج التدريبي التميز في خدمة العميل الصعب

محاوور البرنامج :

- عالم خدمة العملاء في ظل وجود شخصيات مختلفة.
- النظرة التقليدية للعملاء والنظرة الحديثة والفرق بينهما مع التقدم التكنولوجي و الذكاء الاصطناعي.
- استراتيجيات التمييز في خدمة العملاء و طرق تطبيقها.
- الأنماط السلوكية المختلفة للعملاء وطريقة التعامل مع كل نمط
- من هو العميل الصعب ؟ و كيفية التعامل معه.
- عناصر و مفاتيح الحوار و النقاش الفعال و المثمر.
- طرق تحويل الحوارات العقيمة إلى حوارات مثمرة.
- طرق استشعار حاجات و متطلبات العملاء عن بعد.

أهداف البرنامج :

- تنمية مهارات خدمة العملاء و التعامل مع جميع الأنماط المختلفة للعملاء.
- فهم توقعات العميل و احتياجاته عنصر أساسي للتميز .
- اكتشاف الوعي الشخصي للمتدربين بالمحفزات الصعبة لديهم.
- إيجاد حلول عملية للتعامل مع الأشخاص الصعبين.
- دعم اعضاء الفريق لبعضهم البعض في مواجهة التحديات اليومية.

الفئات المستهدفة للبرنامج :

- موظفين خدمات العملاء
- موظفين المبيعات و علاقات العملاء
- قادة الفرق ومدراء الفروع

المحاضر : أ. لطيفة الصالح

التاريخ : 8 - 10 سبتمبر 2025

الفترة المسائية

(5:00 - 9:00 مساء)

رسوم الاشتراك 80 د.ك للمشارك
(حضور شخصي)

فعلى الراغبين بالالتحاق بالدورة التدريبية التسجيل عن طريق الموقع الإلكتروني لمركز عبدالعزيز حمد الصقر للتنمية والتطوير

www.asdc.edu.kw

الاتصال على الأرقام التالية - بدالة: 1805580 الداخلي (674 - 675 - 678 - 672) المباشر: 22439580 - النقال: 60747725

المكان: غرفة تجارة وصناعة الكويت - الدور الأرضي