

KINGDOM OF SAUDI ARABIA

Technical and Vocational Training Corporation

General Directorate for Privet Training



المملكة العربية السعودية

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

الإدارة العامة للتدريب الاهلي

نموذج (ج) " طلب اعتماد دورة تطويرية "

البرنامج التدريبي (الدورة التدريبية)			
مجال الدورة	المجالات التطويرية	مسمى الدورة	أنماط العملاء وكيفية التعامل
عدد الساعات التدريبية	18	عدد الأيام التدريبية	9
نوع التدريب	حضور ☐ إلكتروني ☒	لغة التدريب	عربي ☒ انجليزي ☐
نوع الحقبة	جديدة ☒ جاهزة ☐ معدلة ☐	الحد الأدنى لمؤهل المتدرب	ثانوية عامة
بيانات الإيداع			
طريقة الإيداع	فيزا - العملية مقبولة	رقم العملية	8ac9a4a78c3e6929018c5dea0dd50aaa
تاريخها	15:05:48 2023-12-12	المبلغ	2000
المنشأة التدريبية			
المنشأة التدريبية	مركز حلال العالمي للتدريب		
رقم الرخصة التدريبية	185395111812	المدينة/المحافظة	الرياض
تاريخها	1443-10-14	تاريخ نهايتها	1448-10-14
هاتف : 112265667	فاكس : 112265667	الرمز البريدي : 14722	ص.ب : 4939
أتعهد أنا مدير المنشأة التدريبية الموقع أدناه بالتالي: ١ بان جميع البيانات الواردة في هذا النموذج صحيحة ومكتملة. ٢ بالالتزام باللوائح والأنظمة والتعاميم الصادرة من المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني ومتابعة كل ما يستجد. ٣ بتوفير جميع متطلبات وتجهيزات الدورة التدريبية وتهينة البيئة المناسبة للتدريب والمتدربين عند عقدها.			
رقم الطلب	مقدم الطلب	صفة	تاريخ الطلب
21330	سارا الحداد	مساعد إداري	2023-12-11
توصية اللجنة			
اعتماد		رقم الاعتماد	
عدم الاعتماد للأسباب الموضحة أدناه			
1-	2-		
3-	4-		
أعضاء اللجنة			
التوقيع			
توجيهات صاحب الصلاحية			
..... 			

شروط وتعليمات: 1- تعبئة كافة البيانات في النموذج بواسطة الحاسب الآلي (ما عدا توقيع المدير بخط اليد) وتقديمه للإدارة مع إرفاق صورة رخصة التدريب للمنشأة التدريبية و قسيمة الإيداع.
2- التقيد بالمساحة المخصصة لكل حقل في النموذج أثناء تعبئة البيانات. 3- عدم جمع أكثر من موضوع في دورة واحدة. 4- أن لا تزيد مدة الدورة عن شهر واحد وعدد ساعاته التدريبية لاتزيد عن ستين ساعة. 5- يلزم أن يكون أجور كل دورة في قسيمة إيداع مستقلة

وصف البرنامج التدريبية (الدورة التدريبية)

برنامج التدريب لدورة "أنماط العملاء" يستهدف تطوير فهم عميق ومهارات عملية لفهم احتياجات وتوقعات العملاء وتفهم سلوكياتهم وتحديد مفاتيح كسبهم والتعامل معهم.

الهدف العام من البرنامج التدريبي

الهدف العام من دورة "أنماط العملاء" هو فهم وتحليل سلوكيات واحتياجات العملاء بشكل أفضل، بهدف تحسين تفاعل الشركة معهم وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال. يتناول البرنامج عادةً عدة جوانب متعلقة بسلوك وتفضيلات العملاء، ويشمل العديد من المفاهيم والمهارات المرتبطة بفهم أنماطهم.

الأهداف التفصيلية للبرنامج التدريبي

- تعريف أنماط العملاء وتحليل مختلف أنماط الشخصيات والتفاعلات.
- تعلم كيفية تحليل العملاء بناءً على سلوكياتهم واحتياجاتهم.
- تحسين مهارات التواصل والتعامل بناءً على نوعية وأنماط العملاء.
- تطبيق استراتيجيات ملائمة لتلبية احتياجات وتوقعات كل نوع من أنماط العملاء.
- تعلم كيفية تقديم خدمات متخصصة تتناسب مع احتياجات العملاء المختلفين.
- تطوير المهارات اللازمة لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تعلم استراتيجيات لحل المشكلات والتحديات التي تظهر عند التعامل مع أنماط متنوعة من العملاء.
- تطبيق تقنيات لزيادة رضا العملاء وبناء سمعة إيجابية للمؤسسة.

موضوعات البرنامج التدريبي

يتم كتابة المواضيع الرئيسية للبرنامج التدريبي مشتملاً على المواضيع الفرعية مع تحديد الزمن الذي يستغرقه كل موضوع مع محتواه وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

موضوعات البرنامج التدريبي	الزمن المتوقع للتدريب
الموضوع الرئيسي : مهارات التعامل مع العملاء ويشتمل على المواضيع الفرعية التالية:	
مقدمة وأهمية فهم أنماط العملاء	120 دقيقة
مهارات التعامل مع العملاء	120 دقيقة
توقعات العملاء	120 دقيقة
قيمة العملاء	120 دقيقة
المحافظة على بقاء وولاء العملاء	120 دقيقة
دراسة أبعاد تحليل ربحية العميل	120 دقيقة
إدارة علاقات العملاء	120 دقيقة
العملاء ذوي التحدي والصعوبات	120 دقيقة
التفوق في التعامل مع العملاء	120 دقيقة

التمارين والتقييم

- ورشة عمل عن طريقة الصحيحة للتعامل مع كل نوع من أنواع العملاء .
- تمارين كتابية.
- التطبيقات العملية..
- اختبار نهاية الدورة
- إجراء تمارين عملية وانشطة تقييمية تدعم شرح المعلومات النظرية ومدى استيعاب المشاركين للمعلومات طوال الدورة .

متطلبات وتجهيزات البرنامج التدريبي

- قاعة تدريبية
- ملزمة دليل المتدرب
- طاولة وكراسي

الوسائل التدريبية المستخدمة في البرنامج التدريبي

- جهاز عرض.
- كمبيوتر محمول.
- سيورة بيضاء.
- مكبرات صوت.
- مايكروفون.

قائمة المراجع

- كريم، ع. (2017). خدمة العملاء المتميزة: استراتيجيات وأساليب فعالة لجذب ورضا العملاء [Excellent Customer Service: Effective Strategies and Methods to Attract and Satisfy Customers]. منشورات الدار العربية.
- عبد الله، ن. (2019). إدارة علاقات العملاء: بناء علاقات دائمة ومثمرة مع العملاء [Customer Relationship Management: Building Long-Term and Fruitful Relationships with Customers]. دار المعرفة العصرية.
- علي، أ. (2015). العملاء واستراتيجيات التسويق: كيفية فهم احتياجات ورغبات العملاء [Customers and Marketing Strategies: Understanding Customer Needs and Desires]. الدار العربية للعلوم ناشرون.
- المسوق العربي. (2023). كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بشكل فعال – [دليل خطوة بخطوة]. الناشر: المسوق العربي.
- طاهر، م. (2016، سبتمبر). ما الذي يجعل من استبقاء العملاء أمراً مهماً إلى هذه الدرجة؟ [مقال]. منصة حسوب للعمل الحر.