



Excellence in Customer Service

التميز في خدمة العملاء



What Will I Benefit?

You will be able to acquire skills and knowledge that enable you to provide a distinguished service.

ماذا سأستفيد؟

ستتمكن من اكتساب المهارات والمعارف التي تمكنك من تقديم خدمة متميزة.



Course Objectives

At the end of this course, the participants should be able to:

- * Learn about the concept of the customer and its importance
- * Define the concept of distinguished service and its importance to the organization
- * Learn about the distinguished service requirements
- * Effectively deal with customer complaints

أهداف الدورة

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:

- * التعرف على مفهوم العميل وأهميته
- * تحديد مفهوم الخدمة المتميزة، وأهميتها للمنظمة
- * التعرف على متطلبات الخدمة المتميزة
- * التعامل الفعال مع شكاوى العملاء



Target Audience

Sales and marketing personnel, managers, supervisors and administrators who deal with clients.

الفئة المستهدفة

موظفو المبيعات والتسويق، والمديرون والمشرفون والإداريون الذين يتعاملون مع العملاء.



Course Outline

- ▶ **Customers and their importance**
 - * Customer concept
 - * Importance of customer
- ▶ **Service excellence concepts & importance**
 - * Service excellence concepts
 - * Service excellence characteristics
 - * Service excellence criteria
 - * Service excellence justifications & its importance

◀ العميل وأهميته

- * مفهوم العميل
- * أهمية العميل

◀ مفاهيم الخدمة المتميزة وأهميتها

- * مفاهيم الخدمة المتميزة
- * خصائص الخدمة المتميزة
- * معايير التميز في الخدمة
- * مبررات وأهمية التميز في الخدمة



- * International and local customer service certificates and awards.

► Service excellence requirements

First: Management role:

- * Create Excellence Services Strategies
- * Establishment of service excellence mindset & culture
- * Developing policies and work procedures.
- * Developing work environment
- * Staying Customer focused
- * Product or/and Services Excellence

Second: Employee Role

- * Gaining Compulsory Skills:
 - Excellence Performance Skills
 - Communication Skills with Customers
 - Skills of Fulfilling customers' needs and desires
 - Skills of forming positive first impression
- * Important Characteristics
 - Self Confidence
 - Manage the dialogue with customers according to their levels
 - Empathy with customers
 - Honesty and integrity

► Handling customer complaints & suggestions

- * Customer complaints concept
- * Its Importance
- * Major Reasons of customers complaints
- * Management & Employee role towards customer feedback & complaints

► Dealing with the negative Customer Behavior to achieve excellence in services

- * The behavior: Aggressive/ Transcendent/ Cynical/ Opposer /Arrogant/ Nagger and Angry

► Development & Continuous Change to achieve Excellence Services

- * Importance of continuity Development & Change for Excellence Services
- * Developing Creativity thinking in delivering excellence service

- * الشهادات والجوائز المحلية والعالمية في خدمة العملاء

◀ متطلبات الخدمة المتميزة

أولاً: دور الإدارة

- * وضع استراتيجيات الخدمة المتميزة
- * تنمية عقلية وثقافة الخدمة المتميزة
- * تطوير سياسات وإجراءات العمل
- * تطوير بيئة العمل
- * التركيز على العميل والقرب منه
- * التميز في المنتج أو/والخدمة

ثانياً: دور الموظف

- * اكتساب المهارات اللازمة:
 - مهارات الأداء المتميز
 - مهارات الاتصال مع العميل
 - مهارات تحديد وتلبية احتياجات ورغبات العملاء
 - مهارات أحداث انطباع أولي إيجابي لدى العميل
- * التحلي بالصفات التالية:
 - الثقة بالنفس
 - إدارة الحوار مع العميل وفقاً لمستواه
 - مراعاة الحالة النفسية للعميل
 - الصدق والأمانة في التعامل

◀ التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء

- * مفهوم شكاوى العملاء
- * أهميتها
- * الأسباب الرئيسية لشكاوى العملاء
- * دور الإدارة ودور الموظف في التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء

◀ التعامل مع السلوكيات السلبية لشخصيات العملاء

لتحقيق التميز في الخدمة.

- * السلوك: العدوانية/ المتعالي/ الساخر/ المعارض (الرافض)/ المفرور/ المتذمر والفاضب.

◀ التطوير والتغيير المستمر لتحقيق التميز في الخدمة

- * أهمية التطوير والتغيير المستمر لتحقيق التميز في الخدمة
- * تنمية التفكير الإبداعي للمشاركين في تقديم الخدمة المتميزة



Target Competencies

- * Outstanding service
- * Continuous development and improvement
- * Creative thinking
- * Self-assurance

الجدارات المستهدفة

- * الخدمة المتميزة
- * التطوير والتحسين المستمر
- * التفكير الإبداعي
- * الثقة بالنفس



Course Methodology

This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- * Practical, relevant case studies
- * Group activities and workshops
- * Related role plays
- * Experiential learning
- * Brainstorming
- * Stimulating mental activities
- * Engaging team competitions
- * Suitable training Videos
- * Presentations
- * Self-assessments
- * Learning with Simulations and Games



Duration

5 Days

13-17/4/2025
Dammam - English

3-7/8/2025
Jeddah - English

21-25/12/2025
Riyadh - Arabic



Fees

7300 SR
Fees do not include value added tax



Remarks

Daily snacks & refreshments + lunch meal

منهجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهادفة والتفاعلية مثل:

- * الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
- * ورش العمل وأنشطة جماعية
- * تمثيل الأدوار ذات العلاقة
- * التعلم التجريبي
- * العصف الذهني
- * أنشطة ذهنية محفزة
- * مسابقات جماعية تفاعلية
- * الأفلام التدريبية والمقاطع المصورة
- * العرض التوضيحي
- * تقييم الذات
- * التعلم من خلال المحاكاة والألعاب

مدة الدورة

5 أيام

2025/8/7-3
جدة - انجليزي

2025/4/17-13
الدمام - انجليزي

2025/12/25-21
الرياض - عربي

الرسوم

7300 ريال سعودي
الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة

ملاحظات

وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يوميًا)