

## Excellence in Customer Service (Virtual)

## التميز في خدمة العملاء (افتراضي)



### 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 والمعرفات 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 والمشيرون 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

### محتوى الدورة

#### ◀ العميل وأهميته

- \* مفهوم العميل
- \* أهمية العميل

#### ◀ مفاهيم الخدمة المتميزة وأهميتها

- \* مفاهيم الخدمة المتميزة
- \* خصائص الخدمة المتميزة
- \* معايير 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

- \* مبررات وأهمية التميز في الخدمة
- \* الشهادات والجوائز المحلية والعالمية في خدمة العملاء

**◀ متطلبات الخدمة المتميزة**

**أولاً: دور الإدارة**

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

**ثانياً: دور الموظف**

- \* اكتساب المهارات الالزمة:
- مهارات الأداء المتميز
- مهارات الاتصال مع العميل
- مهارات تحديد وتلبية احتياجات ورغبات العملاء
- مهارات احداث انطباع أولي إيجابي لدى العميل
- \* التحليل بالصفات التالية:
- الثقة بالنفس
- إدارة الحوار مع العميل وفقاً لمستواه
- مراعاة الحالة النفسية للعميل
- الصدق والأهانة في التعامل

**◀ التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء**

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

**◀ التعامل مع السلوكيات السلبية لشخصيات العملاء**

**لتتحقق التميز في الخدمة.**

- \* السلوك: العدوانية/ المتعالي/ الساخر/ المعارض (الرافض)
- /المغدور/المتذمرون والغاضب.

**◀ التطوير والتغيير المستمر لتحقيق التميز في الخدمة**

- \* أهمية التطوير والتغيير المستمر لتحقيق التميز في الخدمة
- \* تنمية التفكير الابداعي 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 الابداعي
- \* 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

## منهجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المنهج من الأدوات الهدفية 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



## Duration

### 5 Days

4-8/5/2025  
Visual – English

7-11/9/2025  
Visual - Arabic

### 5 أيام

2025/9/11-7  
افتراضي - عربي

2025/5/8-4  
افتراضي - انجليزي



## Fees

5300 SR

Fees do not include value added tax

## الرسوم

5300 ريال سعودي

الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة



## Remarks

Daily snacks & refreshments + lunch meal

## ملاحظات

وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً)