

# € TRAINING

التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات

22 - 26 يونيو 2025  
كوالالمبور (ماليزيا)



## التعامل الإبداعي مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات

رمز الدورة: B980 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 يونيو 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5550 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

تعد شكاوى العملاء مصدرًا رئيسيًا لتحسين الأداء وجودة الخدمة. حيث أن التعامل الفعال مع هذه الشكاوى يساهم في تعزيز رضا العملاء، وبناء الثقة، وتطوير العمليات الداخلية للمؤسسة. يركز هذا البرنامج على تمكين المشاركين من تطوير استراتيجيات مبتكرة للتعامل مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات بفعالية. يتناول أساليب متقدمة لتحليل الشكاوى، وفهم أسباب الاعتراضات، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة. كما يسلط الضوء على أدوات وتقنيات حديثة لتقديم حلول إبداعية تعكس احترافية المؤسسة.

### أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعامل مع شكاوى العملاء وتحليل الاعتراضات بأساليب مبتكرة.
- استخدام أدوات تحليل متقدمة لفهم أسباب الشكاوى والاعتراضات.
- تصميم حلول إبداعية وفعالة تعزز من تجربة العملاء.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمات وبناء الثقة.
- تطوير استراتيجيات لتعزيز رضا العملاء وولائهم.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء خدمة العملاء.
- مسؤولو العلاقات العامة.
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- مستشارو تحسين تجربة العملاء.
- قادة فرق الدعم الفني وخدمة العملاء.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### فهم متقدم لشكاوى العملاء:

- أنواع الشكاوى ودوافع العملاء وراء تقديمها.
- الأسس النفسية والسلوكية لشكاوى العملاء.
- تحليل عميق لأسباب الشكاوى المتكررة.
- كيفية استخدام البيانات وتحليلات العملاء في فهم الشكاوى.
- تأثير الشكاوى على سمعة المؤسسة وولاء العملاء.

#### الوحدة الثانية:

#### استراتيجيات مبتكرة للتعامل مع الشكاوى:

- تقنيات الاستماع الفعال وفهم احتياجات العملاء.
- استخدام الأساليب الإبداعية لحل المشكلات.
- مهارات التفاوض والإقناع في حل الشكاوى.

- تحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين والتطوير.

## الوحدة الثالثة:

### تحليل الاعتراضات بطرق متقدمة:

- فهم الأسباب الكامنة وراء الاعتراضات.
- تقنيات تحليل الاعتراضات باستخدام أدوات حديثة.
- بناء استراتيجيات للتغلب على الاعتراضات.
- كيفية التعامل مع الاعتراضات الصعبة والمعقدة.

## الوحدة الرابعة:

### تصميم حلول إبداعية لتعزيز رضا العملاء:

- كيفية تطوير حلول مخصصة تلبي احتياجات العملاء.
- استخدام التفكير التصميمي Thinking Design في ابتكار الحلول.
- طرق تطبيق التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- تعزيز تجربة العملاء من خلال حلول مبتكرة.
- قياس فعالية الحلول ورضا العملاء بعد التنفيذ.

## الوحدة الخامسة:

### استراتيجيات بناء علاقات مستدامة مع العملاء:

- تعزيز الثقة وبناء ولاء العملاء من خلال التواصل الفعّال.
- تطوير خطط استباقية للتعامل مع الشكاوى المستقبلية.
- أهمية تطبيق معايير الجودة والتميز في خدمة العملاء.
- إنشاء ثقافة مؤسسية تركز على رضا العملاء.
- دور المراجعة والاستجابة وتحسين السياسات بناءً على ملاحظات العملاء.