iGTS

المجموعة الدولية لخدمات التدريب

# الدبلوم المهني في

# خـدمة العمـلاء

# عن منصة IGTS

انطلقت IGTS في 2015 بهدف دعم التدريب والتأهيل في القطاع الصحي بمختلف فئاته، وبهذا سعت المجموعة الى توفير خبرات علمية وعملية من أكبر خبراء المجال الطبي في الوطن العربي، والذين شُرِفنا ان يكونوا جزء من عائلة IGTS.

ونتيجة للنجاح الذي حققته المجموعة، توجهنا الى التوسع في مجالات لا تقل أهمية عن القطاع الصحي، وكان منها إدارة الأعمال – التربية والإرشاد – الصحة النفسية – الموارد البشرية – تكنولوجيا المعلومات وغيرها المزيد بما يتناسب مع احتياج الكوادر البشرية وبجودة في التعلم هي بداية رئيسية لكل طموح في تلقي العلم والتطوير الذاتي.

وكان العنصر الأهم في استراتيجية IGTS هو التعاقد مع مجموعة من الخبراء جميعهم أعضاء هيئات تدريس في أكبر الجامعات العربية في جميع التخصصات، مؤمنون بما يقدمونه من علم، ويسعون الى البحث والتطوير فيه، لنقل أكبر قدر منه الى الطالب وافادته الإفادة القصوى، من خلال أسلوب تعليم مرن ومتطور يساعد الدارس على متابعة التحديثات المستمرة في المادة العلمية وبما يحتاجه سوق العمل.

# عن دبلوم خدمة العملاء المعتمد

صمم دبلوم خدمة العملاء هذه لمن يريد ان يعمل في الوقت الحالي بمعايير خدمة فائقة مع كفاءة مهنية عالية الجودة.

ويساعدك حضور الدبلوم في التقدم للوظائف الحالية في أي مجال من مجالات العمل على حد سواء

وتساعدك الدبلوم أيضاً على إدارة الحديث وفن الاتصال الفعال الذي لا يملكه الكثير، لكن من خلال حضورك لدبلوم خدمة العملاء سيمكنك اكتساب مهارات عديدة احترافية في التعامل مع الآخرين بداية من المعارف و المهارات التي يجب اكتسابها الى كيفية إجادة إستراتيجيات كسب رضا العملاء و التفاوض الناجح أيضًا. من خلال دبلومة خدمة العملاء، ستتعلم أسرار إجراء مكالمة هاتفية ناجحة، وما هي الإستراتيجيات المتقدمة التي يتم تطبيقها في مجالات العمل، كما ستتعلم آلية استخدام برامج إدارة خدمة العملاء وكيفية قياس رضاهم ،بالإضافة إلى طرق كتابة الإيميل الإحترافي والرد عليه، وطرق تطبيق بروتوكول العمل وكيفية ممارسته بإحترافية كذلك!.

# المهتمون بدراسة خدمة العملاء

- موظفى المبيعات
- مندوب خدمة العملاء الغير مباشر
- مسئول خدمة ما بعد البيع
- مسئول الكول سنتر خدمة العملاء الهاتفية
- المرشحين المهتمين بالأدوار الإشرافية والإدارية
- العمال الحاليون الذين يتطلعون إلى تحسين فرص الترقية
- العاملين في خدمة العملاء الذين يسعون للتحسين الشخصي

# مكتسبات الدبلوم

- افضل المدربين في مجالاتهم بالوطن العربي
- مادة علمية متطورة ذات جودة عالية
- القدرة على تقييم نفسك من خلال اختبار بعد كل مستوى و دورة
- يمكنك الأكونت الخاص بك سهولة التواصل مع المحاضرين
- نعمل فى اكثر من 22 دوله بالشرق الاوسط و شمال افريقيا
- سهولة استخدام المنصة واستخدام المحتوى المقدم
- خدمة العملاء متواصلة ومستمرة 24 ساعة
- نعتمد دوراتنا من مؤسسات محلية و دولية معتمدة

# محاور الدراسة
# أهداف دبلوم خدمة العملاء المهني

- التعرف على كل ما يتعلق بأساليب واستراتيجيات إدارة الحديث الفعال
- التدريب على مهارات إجراء المقابلات الشخصية
- التدريب على مهارات التعامل مع العملاء الغاضبين وتلبية رغباتهم
- التدريب على مهارات التعامل مع شكاوى واقتراحات العملاء.
- التعرف على أساليب التفاوض الفعالة
- التعرف على مراحل إقناع العميل بالخدمة أو المنتج المقدم
- التدريب على مهارات التحدث للأخرين

# محاور الدراسة

المحور الأول الدورة التأسيسية لخدمة العملاء

المحور الثاني تدعيم خدمة العملاء المميزة

المحور الثالث أنماط العملاء

# محاور الدراسة

المحور الرابع الخدمة الجيدة والأهتمام بالعملاء

المحور الخامس عمليات التواصل الفعال مع العملاء

المحور السادس التعامل مع شكاوى العملاء

المحور السابع قياس خدمة العملاء ومهارة التنقيب عنهم

المحور الثامن الصفات الواجب أن يتحلى بها مقدم خدمة العملاء

المحور التاسع طرق وخطوات حل ومعالجة شكاوى العملاء

# شروط الإجتياز والحصول على شهادة

| بنود التقييم | نسبة النجاح | الحد الأدنى |
|---|---|---|
| مشاهدة الدبلوم | %40 | %30 |
| تقديم مشروع تخرج | %25 | %20 |
| الإختبار النهائي | %35 | %25 |

## الإعتمادات

OFFICIAL APOSTILLE DOCUMENT HAUGE CONVENTION

USI
US Institute For Training And Management

NQI
المعهد القومى للجودة
National Quality Institute

stanford
International university

DEPARTMENT OF STATE
UNITED STATES OF AMERICA

# iGTS

المجموعة الدولية لخدمات التدريب


+2 01022603995 | +2 01014916722

www.igtsservice.com
info@igtsservice.com

22A, 10th District, 6th October City,
Giza, Egypt