

دبلومة خدمة العملاء



عن الأكاديمية

أكاديمية إعمل بيزنس هي أول أكاديمية عربية متخصصة في تدريس علوم الإدارة وريادة الأعمال أونلاين، تأسست عام 2017 على يد رائد الأعمال المهندس محمد الباز، وتهدف إلى مساعدة أصحاب المشاريع ورواد الأعمال على بدء أو استكمال مسيرتهم في عالم البيزنس وريادة الأعمال والتغلب على مشاكل مشاريعهم، وكذلك مساعدة جميع الكوادر المهنية والإدارية من موظفين ومديرين ومتدربين على تطوير مهاراتهم ، وبناء مسيرة مهنية ناجحة.

عن دبلومة خدمة العملاء

إذا كنت ترغب في احتراف مجال خدمة العملاء والعمل في كبرى المؤسسات، دبلومة خدمة العملاء من أكاديمية «إعمل بيزنس» ستساعدك على امتلاك المهارات الأساسية التي تؤهلك لتكون من أكفأ موظفي خدمة العملاء؛ وذلك من خلال معرفة الكثير عن جوانب خدمة العملاء ومهارات التواصل الفعّال وكيفية إجراء مكالمة هاتفية ناجحة مع العميل، بالإضافة إلى مهارات التفاوض وحل المشكلات، وكيفية بناء استراتيجيات رضا العملاء، كما تتناول الدبلومة أيضاً نظام إدارة علاقات العملاء CRM وطرق كتابة الإيميل الاحترافي والرد عليه، وتطبيق برتوكولات العمل وممارستها باحترافية، وغير ذلك من المهارات اللازمة لاحتراف هذا المجال.

مزايا دراسة الدبلومة

ادرس

- "أون لاين" وامتلاك الحرية التامة في تحديد موعد ومكان الدراسة الخاص بك.

تعلم

- باللغة العربية، واحصل على تدريبات عملية واختبارات تضمن استيعابك لكافة مواد الدبلومة.

اكتسب

- القدرة على إجراء مكالمة هاتفية ناجحة مع العميل تستطيع من خلالها كسب ثقة العميل ورضاه خلال المكالمة.
- مهارات كتابة الأعمال business writing، والقدرة على كتابة رسائل بريد إلكتروني للرد على العملاء وإقناعهم بشكل احترافي.

انجح

- في بناء استراتيجيات تكسب بها رضا عملائك وبناء صورة جيدة عن الشركة أو المؤسسة التي تعمل بها.
- في التفاوض مع العملاء بشكل احترافي وتحقيق النتائج المطلوبة، وحل المشكلات الصعبة التي تواجهك أثناء أداء مهامك في مجال خدمة العملاء.

أتقن

- مهارات التواصل الفعال وكل الصعوبات التي تؤثر على فهم الرسائل التي توجهها للعميل، واستراتيجية اللدات الثلاثة.
- كيفية التعامل مع اعتراضات وشكاوى العميل، وبناء علاقة ثقة مع العملاء المستهدفين.

تمكن

- من إدارة علاقاتك مع العملاء عن طريق برنامج «CRM».

افهم

- سيناريوهات خدمة العملاء المختلفة وكل نوع من أنواع العملاء، وكيفية التعامل معه بشكل صحيح.
- اتيكيت وبروتوكول التعامل الصحيح في مكان العمل لكي تعكس صورة جيدة عن نفسك وعن المؤسسة التي تعمل بها.

اضمن

- نجاحك في أداء مهامك على مستوى خدمة العملاء باحترافية سواء كنت موظف خدمة عملاء أو قائد لفريق خدمة العملاء في الشركة.

زود

- فرصك في الترقى والحصول على عروض عمل أفضل وبناء مسيرة مهنية أكثر نجاحاً.

الدبلومة لمن؟

دبلومة خدمة العملاء لكل...

- قادة الفرق والمديرين والمشرفين في مجال خدمة العملاء داخل الشركات.
- موظفي خدمة العملاء Call Center.
- الطلبة والخريجين الجدد الراغبين في البحث عن فرص عمل جديدة.
- كل من يتعامل مع العملاء سواء في الشركات أو المكاتب.
- الراغبين في تغيير مسارهم المهني والعمل بمجال خدمة العملاء.

الشهادة

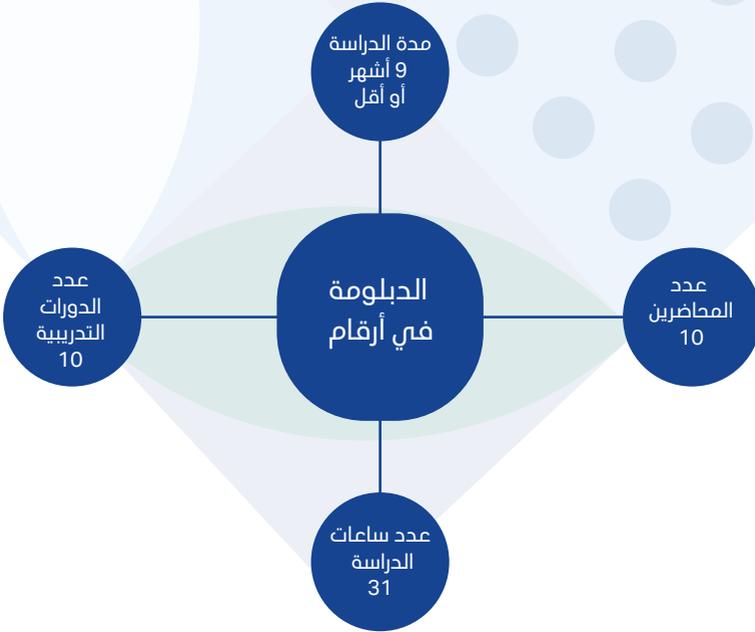


يمكن أن يحصل الدارس أيضًا على شهادة معتمدة من أكبر الهيئات والمؤسسات العربية.. * بعد أقصى 90 يوم من طلب الحصول عليها. لمزيد من التفاصيل عن الشهادة والاعتمادات [اضغط هنا](#)

يحصل الدارس فور إتمام حضوره كل الدورات التدريبية الخاصة بدبلومة خدمة العملاء على شهادة مجانية معتمدة من أكاديمية عمل بيزنس، بالإضافة إلى إمكانية حصوله على شهادة منفصلة خاصة بإتمام كل دورة تدريبية داخل الدبلومة.

طريقة الدراسة

- يتم دراسة مادتين أو ثلاث شهرياً.
- مدة الدراسة 9 شهور ويمكن أن تقل وفقاً لرغبة الدارس في دراسة مواد أكثر في فترة زمنية أقل.
- تتكون الدبلومة من 10 دورات تدريبية، ومع نهاية كل دورة يخضع الدارس لاختبار نسبة النجاح فيه 50%.
- في حالة عدم اجتياز الاختبار يتم إعادته بعد أسبوع من المحاولة الأولى.
- الدراسة أونلاين على موقع الأكاديمية، وينجح الدارس في جميع المواد يحصل على شهادة معتمدة من أكاديمية إعمل بيزنس.



الدورات التدريبية لدبلومة خدمة العملاء ومدة دراسة كل دورة

المدة	الدورة التدريبية
4:18:29	مهارات التواصل
2:32:12	خدمة العملاء
4:06:00	مهارات التفاوض الفعال
3:30:04	مهارات كتابة الأعمال
2:38:45	كتابة البريد الإلكتروني الاحترافي
2:59:51	إدارة علاقات العملاء
1:13:40	كيف ترضى عملائك
3:36:13	البيتيكيت وبروتوكول العمل
3:09:34	الكول سنتر - المتقدم
2:41:04	حل المشكلات وإتخاذ القرار

* ملحوظة: توقيت كل دورة تدريبية بالجدول موضح بالساعات والدقائق.

أبرز محاضري الدبلومة

- **مصطفى نوارج**: خبير ومستشار تسويقي ومدرب دولي مصنف كأفضل محاضر تسويق لماجستير خدمة العملاء -لينكد إن 2016، ومحاضر ماجستير خدمة العملاء في جامعة بوسطن.

- **أسماء الشرقاوي**: مدربة واستشارية في مجال خدمة العملاء والمبيعات لمدة تزيد عن السبع سنوات، وقامت بتطوير أداء العديد من المؤسسات في صناعات مختلفة.

- **محمد إبراهيم**: خبرة أكثر من 18 عام في الاستشارات وتطوير الأعمال بالسوق الأمريكي والمصري والخليجي، وحاصل على دكتوراه في خدمة العملاء من الجامعة الألمانية القاهرة.

- **رأفت يوسف**: خبير في مجال الإدارة والتسويق لأكثر من 17 عامًا، وحاصل على الدكتوراه في الإدارة من الدنمارك ومحاضر بالجامعة الأمريكية بالقاهرة، والعديد من المؤسسات التعليمية.

- **خالد سعيد سالم**: مؤسس ومدير التسويق بشركة M2M للاستشارات الإدارية، ومحاضر دولي معتمد في مجالات التسويق والإدارة من مؤسسة ACIF الدولية.

- **هانى وهبى**: مدرب معتمد عالميًا من تكساس الأمريكية في مجالات التطوير الذاتي ومستشار تدريب لهيئة الأمم المتحدة لشئون المرأة بجمهورية مصر العربية، ولديه خبرة أكثر من 25 سنة في مجال التدريب.

- أحمد زيدان: مدير قسم التدريب والتطوير في "المؤشر جروب" ولديه خبرة أكثر من 13 عامًا في مجال البيع والكول سنتر ومدرب معتمد من Paris Esisca Business

.school

الرسوم والأسعار

لمعرفة قيمة الاشتراك في دبلومة خدمة العملاء [إضغط هنا](#)

الأسئلة الشائعة

للتعرف على إجابات أكثر الأسئلة شيوعاً.. [اضغط هنا](#)

أكاديمية
إعمل
بيزنسTM

E3MEL BUSINESS ACADEMY



www.e3melbusiness.com

