

مدعومة من

حرف

صندوق تنمية الموارد البشرية
HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND

CBP

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء

عن البرنامج:

شهادة CBP هي شهادة احترافية تمنحها جمعية التدريب الدولي للأعمال (IBTA)، وتهدف إلى تطوير مهارات الأعمال في خدمة العملاء وفق أعلى المعايير المهنية. تساعد هذه الشهادة على بناء المهارات الأساسية لمحترفي خدمة العملاء، وتعزيز قدرتهم على التعامل الفعّال مع العملاء، وتحقيق رضاهم من خلال تطبيق أفضل الممارسات. مع إعمل بيزنس، تحصل على تدريب متكامل يؤهلك لاجتياز الاختبار بنجاح وتعزيز فرصك المهنية.

الفئة المستهدفة

- 01 ممثلو خدمة العملاء وموظفو مراكز الاتصال والاستقبال.
- 02 موظفو التسويق والمبيعات ومديرو الإدارات والمشرفون.
- 03 المهنيون الطامحون لتحقيق التميز في خدمة العملاء.
- 04 جميع الموظفين الراغبين في تطوير مهاراتهم في مجال خدمة العملاء.

معايير التدريب

- 01 مفهوم خدمة العملاء وأهميتها في تحقيق رضا العملاء وكسب ثقتهم.
- 02 تطوير السلوكيات المهنية في التعامل مع العملاء، وإتقان مهارات التواصل الشفهي وغير الشفهي.
- 03 تحديد أنواع العملاء ومستويات الخدمة، والتعامل مع العملاء الغاضبين بفعالية.
- 04 إتقان مهارات التعامل عبر الهاتف ووسائل التواصل الإلكتروني.
- 05 إدارة الوقت والضغط العصبي بفاعلية لتعزيز الأداء المهني.
- 06 تحسين القدرة على الرد على استفسارات العملاء وتقديم أفضل الخدمات.
- 07 تطبيق استراتيجيات المعاملة الجيدة دون تمييز، وتعزيز القدرة على إقناع العملاء بجودة المؤسسة.
- 08 استقطاب العملاء الجدد والتنبؤ باحتياجاتهم لضمان ولائهم المستمر.

تفاصيل الاختبار

مدة الاختبار: 90 دقيقة.
عدد الأسئلة: 60 سؤالاً (اختيار من متعدد)
درجة النجاح: 70% على الأقل.

15 ساعة تدريبية

شروط الشهادة ومتطلباتها

إكمال التعليم الثانوي أو ما يعادله من معايير تعليمية مماثلة أو يكون المتقدم في طور الانتهاء منها.

لغة التدريب: العربية