



دليل الشهادات المهنية الاحترافية

شهادة محترف أعمال معتمد في خدمة
العملاء (CBP-CS)

الأهداف التفصيلية



• فهم مفاهيم خدمة العملاء الحديثة.

• تطوير مهارات التواصل مع العملاء.

• التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة.

• بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

• تحسين جودة الخدمة المقدمة.

• قياس رضا العملاء وتحليله.

الفئة المستهدفة



• موظفو خدمة العملاء

• موظفو المبيعات

• مراكز الاتصال.

الوصف العام

برنامج تدريبي يهدف إلى تطوير مهارات تقديم خدمة العملاء باحترافية، بما يساهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز ولائه.

المحاور والموضوعات



• بناء الولاء والعلاقات طويلة الأمد

• جودة الخدمة ومعاييرها

• قياس رضا العملاء

• مفاهيم خدمة العملاء وتجربة العميل

• مهارات التواصل الفعال مع العملاء

• إدارة الشكاوى وحل المشكلات

مخرجات التدريب



• التعامل الاحترافي مع الشكاوى.

• تعزيز ولاء العملاء.

• تحسين تجربة العميل.

• رفع مستوى رضا العملاء.

• تطوير مهارات التواصل.

Be[®]
كن رائدًا
BE PIONEER



+966 54 027 5361

