

العرض الفني

الأداء المتميز للخدمة والعناية بالعملاء.

اسم الدورة التدريبية

MAN 126

يحدد لاحقاً بالتعاون مع الجهات المستفيدة.

تاريخ التنفيذ

في نهاية هذا البرنامج، يتوقع أن يكون المشاركون قادرين على:

- تعريف مفهوم خدمة الجمهور والعملاء بدقة.
- تحديد متطلبات الخدمة المتميزة للعملاء بدقة.
- تحليل توقعات واحتياجات الجمهور والعملاء بإتقان.
- التعامل الكفء مع شكاوى الجمهور والعملاء.
- التعامل الكفء مع مختلف أنماط الجمهور والعملاء.
- تحديد العناصر الأساسية لتقويم وتطوير خدمة المستفيدين بدقة وإتقان.

الاهداف

مدراء وموظفو إدارات التسويق وخدمة العملاء في القطاعين العام والخاص، وكذلك جميع العاملين الذين تتطلب طبيعة وظائفهم التعامل المباشر مع الجمهور والعملاء.

الفئات المستهدفة

- إدارة التغيير الاستراتيجي (المفهوم والأهمية).
- تحليل العوامل والظروف الداخلية والخارجية التي تتطلب إحداث تغييرات استراتيجية.
- مجالات إحداث التغيير الاستراتيجي.
- قيادة التغيير الاستراتيجي المخطط للتعامل الفعال مع قوى التغيير.
- الفروق بين مهارات القيادة، والمهارات الإدارية والمهارات العملية في إدارة التغيير.

الوصف / المحتوى

- مراحل عملية التغيير المخطط.
- الاستراتيجيات البديلة للتغيير الاستراتيجي.
- أساليب وآليات التغيير الاستراتيجي.
- التطوير التنظيمي (المفهوم والاستراتيجيات).
- أساليب التطوير التنظيمي.
- مراحل عملية التطوير التنظيمي.
- تطوير استراتيجيات التغيير والتطوير في ضوء المتغيرات البيئية.

United Arab Emirates

Emirates Towers, Level 41 Sheikh Zayed Road
Dubai-UAE. P.O Box 3103

Tel.: 0097143132317

Kingdom of Saudi Arabia

Khobar Gate Tower
King Fahad Street, Khobar 31952

Tel.: 00966133308334

Kingdom of Saudi Arabia

101 Business Tower, 8th Floor
Al Jubail 35513, Bldg# 9278, KSA

Tel.: +966 13 361 5552

أساليب التدريب	١ - المحاضرات النظرية. ٢ - المناقشات الشفهية. ٣ - جلسات عصف ذهني.	٤ - ورش عمل. ٥ - تمثيل الأدوار .
مدة الدورة	٥ أيام	مكان تنفيذها
عدد الساعات	٢٥ ساعة	وقت التنفيذ: صباحا ٠٨:٠٠ - ٠١:٠٠
عدد المتدربين	(٢٥-٢٠)	تكلفة الدورة رقما بالريال السعودي
تكلفة الدورة كتابة بالريال السعودي	ريال (شامل تذاكر وتنقلات ومعيشة وسكن المدرب، والحقائب التدريبية، والقرطاسيات والاقلام الخاصة بالمتدربين، و كوفي بريك للمتدربين)	

United Arab Emirates

Emirates Towers, Level 41 Sheikh Zayed Road
Dubai-UAE. P.O Box 3103

Tel.: 0097143132317

Kingdom of Saudi Arabia

Khobar Gate Tower
King Fahad Street , Khobar 31952

Tel.: 00966133308334

Kingdom of Saudi Arabia

101 Business Tower, 8th Floor
Al Jubail 35513, Bldg# 9278 ,KSA

Tel.: +966 13 361 5552

Training Offer

Course Topic	Customer Care Service Excellence and Outstanding Performance. MAN 126
Date	To Be Determined with Benefeciary
Course Objectives	<p>At the end of this program, the participants will able to accurately identify:</p> <ul style="list-style-type: none"> - The concept of public and customer service. - The requirements of customer excellence services. - Analyze the expectations and needs of the public, and customers. - Efficient conducts with the public and customer complaints. - Efficient conducts with the various public and customer personalities. -Basic assessment and development techniques for customer services.
Target Audience	Managers and employees in marketing departments and customer service, in the public and private sectors, as well as all employees whose job nature require their dealing directly with the public and clients.
Contents/Description	<p>Strategic change management (concept and importance).-</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analysis of internal and external factors and circumstances, which require strategic changes. - Aspects for strategic change. - Driving strategic change to deal effectively with the forces of change. - The differences between leadership skills, management skills, practical skills in the management of change. - The stages of planned change process. - Strategic alternatives for strategic change. - The methods and mechanisms of strategic change. - Organizational development (concept and strategies). - Organizational development methods. - Stages of organizational development process. - Development of change and development strategies in light of the environmental variables.

United Arab Emirates

Emirates Towers, Level 41 Sheikh Zayed Road
Dubai-UAE. P.O Box 3103

Tel.:0097143132317

Kingdom of Saudi Arabia

Khobar Gate Tower
King Fahad Street , Khobar 31952

Tel.: 00966133308334

Kingdom of Saudi Arabia

101 Business Tower, 8th Floor
Al Jubail 35513, Bldg# 9278 ,KSA

Tel.: +966 13 361 5552

Training Strategies	1- Lecture 2. Discussion. 3. Brainstorming.	4. Workshop 5. Role Play	
Duration	5 Days	Venue	
Time: Morning	01:00-08:00	Hours	25 hour
Number of Trainees	(20-25)	Rate by Saudi Riyal (number)	
Course rate by Saudi Riyal (written)	Price includes tickets, transportation, residency, educational material, stationary and coffee break.		

United Arab Emirates

Emirates Towers, Level 41 Sheikh Zayed Road
Dubai-UAE. P.O Box 3103

Tel.:0097143132317

Kingdom of Saudi Arabia

Khobar Gate Tower
King Fahad Street , Khobar 31952

Tel.: 00966133308334

Kingdom of Saudi Arabia

101 Business Tower, 8th Floor
Al Jubail 35513, Bldg# 9278 ,KSA

Tel.: +966 13 361 5552