



الدورة الإلكترونية

العلاقات مع العملاء

الفئة المستهدفة:
جميع المستويات الوظيفية

إجمالي ساعات التعلم:
6 ساعات تعلم

اللغة:
العربية / الإنجليزية

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المتدربين بمهارات التفاعل والتواصل بإيجابية مع العملاء، وإنشاء علاقات جيدة معهم، ومهارات استقطاب عملاء جدد، إلى جانب تقديم خدمات أفضل لهم، من خلال تلبية توقعاتهم من ناحية الخدمات والعلاقات، وكسب ولائهم وثقتهم، والإصغاء جيداً، وكسب رضاهم.

متطلبات اجتياز الدورة:

اجتياز التقييم المعرفي بنسبة 60 %

لمزيد من المعلومات:

ask@bipa.gov.bh 

+973 1738 3838 

www.bipa.gov.bh 

الأهداف:

1. فهم أهمية العلاقات مع العملاء.
2. فهم العوامل التي تساعد على كسب ولاء و ثقة العملاء.
3. استخدام أساليب الإصغاء الفعال مع العملاء.
4. تحليل احتياجات العملاء.
5. استخدام مهارة الإقناع الفعال للتوصل للاتفاق مع العملاء.
6. تطبيق أساليب الحفاظ على ولاء العلاقات مع العملاء.