



الدورة الإلكترونية

خدمة العملاء

الفئة المستهدفة:
جميع المستويات الوظيفية

إجمالي ساعات التعلم:
ساعة ونصف

اللغة:
العربية

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشارك بالنظريات والمفاهيم الخاصة بخدمة العملاء مع التركيز على مفهوم من هو العميل وكيفية تلبية خدمات العميل الأول للمؤسسة والمتمثل في المواطن، وتزويده بالمعارف الخاصة بأهمية تقديم الخدمات المتميزة ومواصفات تلك الخدمات، ومفهوم خدمة العملاء الحديثة (عن بعد)، بالإضافة إلى تزويده بالمهارات الأساسية التي تمكنه من تقديم الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية وفقاً لتطلعاتها وأهدافها الاستراتيجية، وبعض المهارات في العمل ضمن الفريق والموجهة لخدمة المواطن والعميل، إضافة إلى التحديات التي تواجهه في تقديم الخدمات من خلال التعامل المباشر والتعامل غير المباشر مع العملاء وأنماط الشخصيات المختلفة للعملاء.

مخرجات التعلم:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادرًا على:

1. التعرف على المفاهيم الخاصة بخدمة العملاء والتركيز على العميل الأول (المواطن).
2. إدراك دور التميز في خدمة العملاء في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بالمؤسسات الحكومية.
3. تمييز الفرق بين خدمة العملاء المباشرة وخدمة العملاء الحديثة (غير المباشرة).
4. تطبيق عدد من المهارات الأساسية في تقديم الخدمات المميزة في المؤسسة.
5. التعامل مع التحديات أثناء تقديم الخدمة لأنماط الشخصيات المختلفة من العملاء.
6. إدراك أهمية الرعاية والاهتمام بالمواطن والمستفيد لخلق خدمة متميزة.

لمزيد من المعلومات:

ask@bipa.gov.bh 

+973 1738 3838 

www.bipa.gov.bh 

الهدف الاستراتيجي:

خدمة العملاء والشركاء بشكل فعال وتقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة.

المحتوى:

- المفاهيم الأساسية لخدمة العملاء
- مواصفات تقديم خدمة العملاء
- من هو العميل؟
- خدمة العملاء الحديثة (عن بعد)
- تقديم الخدمات الحكومية المتميزة
- مهارات خدمة العملاء ضمن فريق عمل
- تحديات تقديم الخدمات المباشرة وغير المباشرة
- التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء