

دورة محترف الأعمال المعتمد لتحقيق رضا العملاء



مؤسسة ميسون الأصفر للتعليم والتدريب المهني

www.trainingjo.com

00962790383767

00962797818179

محترف الأعمال المعتمد لتحقيق رضا العملاء

Certified Business Professional to Achieve Customer Satisfaction

□ أهداف البرنامج :

من خلال هذا البرنامج سوف يكتسب المشاركون الكثير من الجدارات التي تمكنهم من إدارة وتطوير مختلف الأعمال على المستوى الدولي، وتقديم مختلف أنواع الخدمات للجمهور والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، وكذلك التعامل مع مختلف أنواع الأعمال والخدمات لتحقيق رضا وولاء العملاء. لذا سيتمكن المشاركون من تحقيق الأهداف التالية:

- الفهم الكامل لأبعاد ومكونات الخدمة المتميزة لتحقيق رضا وولاء العملاء
- المواقف والسيناريوهات اللازمة للتعامل الفعال مع مختلف أنواع العملاء
- الاستجابة الإيجابية المناسبة للشكاوى والاقتراحات والاستفادة منها لتطوير المؤسسي
- تطوير مستوى التواصل المباشر اللفظي وغير اللفظي والكتابي والإلكتروني مع العملاء
- فهم سيكولوجية التعامل مع العملاء والتأثير فيهم

□ مدة البرنامج : 14 ساعة لمدة شهر ونصف

□ أسلوب تقييم الطالب : امتحانات نظرية وعملية ودراسات حالة

□ كيفية الدراسة : نظري + ورشات عمل تطبيقية + تدريب عملي

□ متطلبات القبول في البرنامج :

- تعبئة استمارة تسجيل الطالب وتقديم جميع الأوراق الثبوتية المطلوبة
- إمكانية الدراسة باللغة العربية بدون شروط
- للدراسة باللغة الإنجليزية يشترط على الطالب اجتياز امتحان الكفاءة باللغة الإنجليزية والحصول على علامة النجاح 60 ٪ فما فوق أو حصوله على شهادة التوفل أو ما يعادلها

□ آلية الدراسة :

- وجاهياً داخل مقر مؤسستنا
- أو من خلال منصتنا الإلكترونية www.trainingjo.com
- أو اختيار الطريقتين معاً حسب تفرغ المشارك

□ الفئات المستهدفة : يتناسب هذا البرنامج مع الفئات التالية:

- جميع المتعاملين مع الجمهور بمختلف المستويات الإدارية والتنظيمية
- القادة والمدراء القائمين على إدارة ومراقبة خدمة العملاء
- المسؤولون عن تقديم خدمات للعملاء مع اختلاف مسمياتهم الإدارية والتنظيمية
- المرشحين لشغل وظيفة خدمة العملاء
- كل من يجد لديه الرغبة في تطوير معارفه ومهاراته في مجال تحقيق رضا وولاء العملاء

الأردن - عمان - شارع وصفي النل (الجاردنز) - إشارة السيرك - مجمع حمزة التجاري رقم (63) - الطابق الخامس

okbye198117



www.trainingjo.com



MAOEXPO



@okbye9



maoexpo



MAO EXPO



Maysoon Al Asfar



MAO للتدريب والتعليم



mao_education_center



@mao_expo



maysoonmaoexpo@gmail.com



065514399



065514390



@maoexp



0790383767



0797818179



0775500091



Maysoon Al Asfar



0788655325

0798676710

0797292572

0791111790

0795784114

□ امتيازات الدراسة :

بعد إنهاء الطالب الدراسة سيحصل الطالب على الإمتيازات التالية:

- شهادة دورة تدريبية من إحدى الكليات البريطانية وحسب اختيار الطالب : بريستول أو أكسفورد أو لندن أو لندن الدولية
- شهادة دورة تدريبية مصدقة ومعتمدة من وزارة التعليم ووزارة الخارجية و المجلس الثقافي البريطاني British Council و هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية / وزارة العمل الأردنية
- يحصل الطالب مجاناً على كتاب توصية من مؤسسة ميسون أبو أصفر للتعليم والتدريب المهني باللغتين العربية والإنجليزية
- يحصل الطالب مجاناً على شهادة خبرة من مؤسسة ميسون أبو أصفر للتعليم والتدريب المهني باللغتين العربية والإنجليزية
- يحصل الطالب مجاناً على شهادة تدريب عملي من مؤسسة ميسون أبو أصفر للتعليم والتدريب المهني باللغتين العربية والإنجليزية
- يحصل الطالب مجاناً على شهادة تقدير و مشاركة من مؤسسة ميسون أبو أصفر للتعليم والتدريب المهني باللغة الإنجليزية
- يحصل الطالب مجاناً على كشف علامات من مؤسسة ميسون أبو أصفر للتعليم والتدريب المهني باللغة الإنجليزية
- يحصل الطالب مجاناً على دورات تدريبية مجاناً يتم تحديدها باتفاق الطرفين (رسوم الشهادة للدورة التدريبية الواحدة 50 دينار)
- يحصل الطالب مجاناً على المواد الدراسية البريطانية بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية (نسخة إلكترونية)
- يحصل الطالب مجاناً على بطاقة دخول VIP CARD للمشاركة في جميع الندوات والمؤتمرات وورشات العمل التي تقيمها المؤسسة
- نوفر للطالب الخطط الدراسية والمناهج الدراسية ولوازمها وتقديم الاستشارات العلمية مجاناً
- نوفر للطالب المهام والواجبات والإمتحانات المقررة وامتحانات المستوى التقييمية مجاناً
- نوفر للطالب إمكانية دخول واستخدام منصتنا الإلكترونية www.trainingjo.com مجاناً
- جميع المحاضرات التي يأخذها الطالب أثناء فترة دراسته - سواء وجاهي/أونلاين - مسجلة حيث يمكن الحصول عليها مجاناً من خلال منصتنا الإلكترونية www.trainingjo.com
- يحصل الطالب على UserNAME و Password - عند التسجيل - ليتمكن المشارك من استخدام جميع مزايا منصتنا الإلكترونية www.trainingjo.com طوال فترة دراسته مجاناً

هذه البرامج التدريبية هي برامج متقدمة، تم مراعاة زيادة عدد الساعات والمواد التدريبية فيها، وتتنوع المحاور التي سيتم شرحها، حتى يتم تغطية الموضوعات التدريبية فيها بشكل أكبر وأشمل من البرامج الاعتيادية. لإعداد كفاءات مهنية بخبرة علمية وعملية تلي احتياجات سوق العمل

كل الحقوق محفوظة © 2023 لمؤسسة ميسون أبو أصفر بقسميها التعليم والتدريب المهني والدراسات والإستشارات العلمية

الأردن - عمان - شارع وصفي النل (الجاردنز) - إشارة السيرك - مجمع حمزة التجاري رقم (63) - الطابق الخامس

okbye198117



www.trainingjo.com



MAOEXPO



@okbye9



maoexpo



MAO EXPO



Maysoon Al Asfar



MAO للتدريب والتعليم



mao_education_center



@mao_expo



maysoonmaoexpo@gmail.com



065514399



065514390



@maoexp



0790383767



0797818179



0775500091



Maysoon Al Asfar



0788655325

0798676710

0797292572

0791111790

0795784114