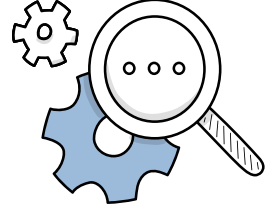


محترف الأعمال المعتمد ففي خدمة العملاء CBP™



نظرة عامة على البرنامج التدريبي

توفر شهادة خدمة العملاء CBPTM[™] يوفر الأسس المثالية لجودة خدمة العملاء ويركز على بناء العلاقات مع العملاء مدى الحياة من خلال تطوير استراتيجيات رعاية العملاء الفعالة. يقدم هذا البرنامج سيناريوهات متعددة في التدريب العملي والتفاعلي لتنمية مهارات خدمة العملاء اللازمة لتوفير التميز في الخدمة حسب المعايير الدولية.



الأهداف الرئيسية لبرنامج خدمة العملاء CBPTM Professional

يهدف برنامج التدريب "خدمة العملاء

CBPTM Professional-Customer Service

إلى تهيئة المتدربين CBPTM وبالأخص الذين انضموا حديثاً إلى مجال العمل. حيث يزود البرنامج المتدربين بالمبادئ والمفاهيم والمنهجيات الأساسية في مجال مهارات خدمة العملاء الاحترافية في مجال الأعمال كما يثقل مهاراتهم عبر تعريفهم على أحدث الممارسات المثبتة في سياق التواصل الاحترافي، ومنها الآتي:



يطور سلوكيات حسنة في التعامل مع العملاء.

يذكر المقصود بالعميل المحتمل.

يحدد نوع العميل.

يبين أهمية التواصل الشفهي وغير الشفهي.

يمارس تمارين لتهذئة النفس.

يبين كيفية تهذئة العملاء الغاضبين.

يوضح وسائل التعامل الإلكتروني مع العملاء.

يبين كيفية التعامل مع العملاء عبر الهاتف.

تقديم افضل الخدمات

يدير الوقت بفاعلية كبيرة.

القدرة على قراءة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها

القدرة على إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل

محاو البرنامج



هذه الدورة التدريبية تساعد المتدربين على الاستعداد لاجتياز اختبار محترف الأعمال المعتمد **C20-507**

البرنامج موجه إلى

يوصي بهذه الدورة لمختصي خدمة العملاء عالية الجودة و تركز على بناء علاقات مع العملاء مدى الحياة من خلال تطوير استراتيجيات فعالة لخدمة العملاء .

1

يتعين على المتقدم أن يكون حاصلًا على شهادة عليا أو دبلوم المدرسة الثانوية أو ما يعادلها من الشهادات التعليمية أو أن يكون في طور إتمام هذه الشهادات.

2

مخرجات وفوائد الدورة التدريبية:

شهادة **CBP™ Professional-Customer Service** هي أداة قوية لتطوير مسيرتك المهنية في مجال خدمة العملاء، حيث تقدم مجموعة واسعة من الفرص للنمو والتطور في مختلف الصناعات.

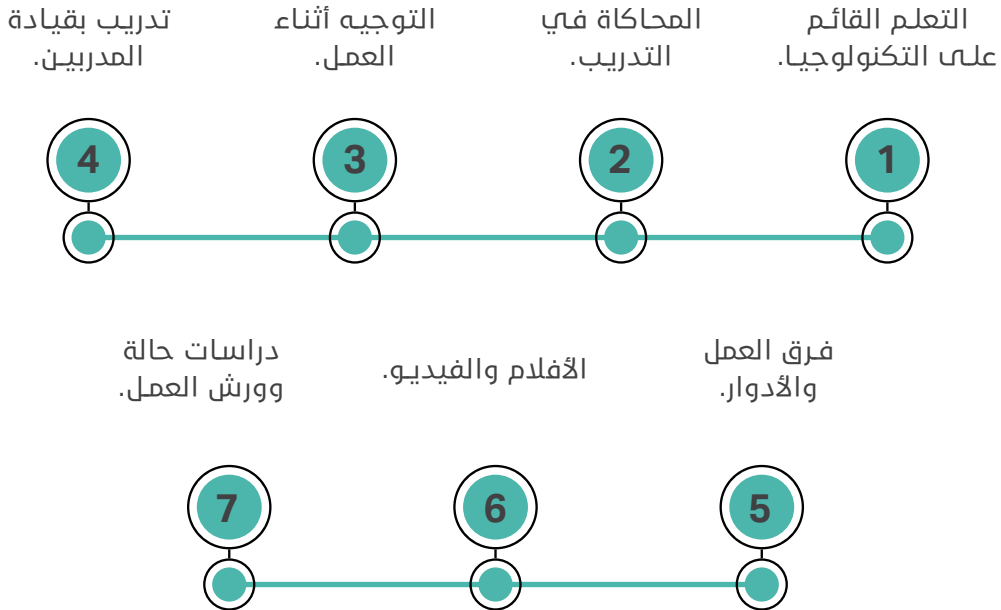
متطلبات الدورة و الشهادة

يُصمم هذا البرنامج للطلاب الذين لديهم خبرة قليلة أو معدومة.

لماذا هو مهم؟

الحصول على شهادة **CBP™ Professional-Customer Service** يفتح العديد من الفرص المهنية ومسارات النمو في مجال خدمة العملاء. هذه الشهادة تُظهر خبرتك والتزامك بتقديم تجارب عملاء استثنائية، وهو ما يُقدَّر بدرجة كبيرة في مختلف الصناعات.

أساليب التدريب



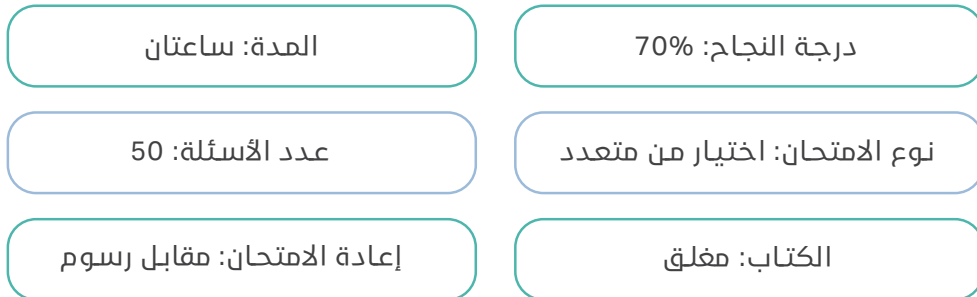
مجالات وفرص العمل

بعض فرص العمل المحتملة:






تفاصيل الامتحان

يأتي الامتحان على النحو التالي:



العرض العالي

1.840 ريال سعودي للمشارك الواحد	
ويتم تعويضها من منصة هدف بعد اجتياز الفحص الدولي والحصول على الشهادة الدولية , الرسوم متضمنة:	
المواد العلمية	
الامتحان الدولي من IBTA	
شهادة من مركزنا	
الشهادة الدولية من IBTA في امريكا	
الاختبار التجريبي	

ويضاف ضريبة القيمة المضافة



تعليم عن بعد ONLINE
أو حضوري في دبي

3 أيام

(15 ساعة تدريبية)