

## مهارات التحدث على الهاتف والتعامل مع العملاء

- تعزيز مهارات التواصل الهاتفي الفعالة.
- تحسين قدرة المشاركين على التعامل مع جميع أنواع العملاء بكفاءة واحترافية.
- تعليم البروتوكولات والتقنيات الأساسية للرد على المكالمات الهاتفية.
- تعزيز فهم المشاركين لأهمية الصوت واللغة الجسدية في التواصل الهاتفي.
- تطوير مهارات حل المشكلات والتعامل مع العملاء الصعبين عبر الهاتف.
- تعليم استراتيجيات التحكم في المكالمات وإدارة الوقت.

### أهداف البرنامج



- ★ تقديم نظرة عامة عن أهمية الاتصال الهاتفي وتأثيره على تجربة العملاء.
- ★ فهم احتياجات وتوقعات العملاء المختلفة وكيفية التعامل معها.
- ★ تعلم فنون الاستماع الفعال والتعبير بوضوح خلال المكالمات الهاتفية.
- ★ تقديم أساليب فعالة للتحدث بلباقة واحترافية مع العملاء.
- ★ تعلم تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين وحل المشكلات المحتملة.
- ★ توفير استراتيجيات لإدارة المكالمات بفعالية وتحقيق أهداف الاتصال.
- ★ التدرب على مواقف واقعية للتطبيق الفعلي للمهارات المكتسبة.

### محاور البرنامج



## جميع المهتمين في مجال البرنامج

البرنامج  
موجه إلى



- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

أساليب  
التدريب



العرض المالي



ويضاف 5% ضريبة القيمة المضافة  
يشمل الحضور، المواد العلمية، الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

يومان/ 13 و 14 اغسطس 2024



تحدد من قبل الجهة



من الساعة 9 صباحا و لغاية 2 ظهرا ( بتوقيت الإمارات العربية المتحدة )



KSA



UAE



#HDTC

[www.hdtc-ksa.com](http://www.hdtc-ksa.com) [info@hdtc-ksa.com](mailto:info@hdtc-ksa.com)

[www.hdtc.ae](http://www.hdtc.ae) [info@hdtc.ae](mailto:info@hdtc.ae)

+966 9200 15661 +966 55 744 4070

+971 4 220 8780 +971 52 9376837