

دبلومة خدمة العملاء



عن أكاديمية إعمل بيزنس

أكاديمية إعمل بيزنس هي أول أكاديمية عربية متخصصة في تدريس علوم الإدارة وريادة الأعمال أونلاين، تأسست عام 2017 على يد رائد الأعمال المهندس محمد الباز، وتهدف إلى مساعدة أصحاب المشاريع ورواد الأعمال على بدء أو استكمال مسيرتهم في عالم البزنس وريادة الأعمال والتغلب على مشاكل مشاريعهم، وكذلك مساعدة جميع الكوادر المهنية والإدارية من موظفين ومديرين ومتدربين على تطوير مهاراتهم وبناء مسيرة مهنية ناجحة.

عن الدبلومة

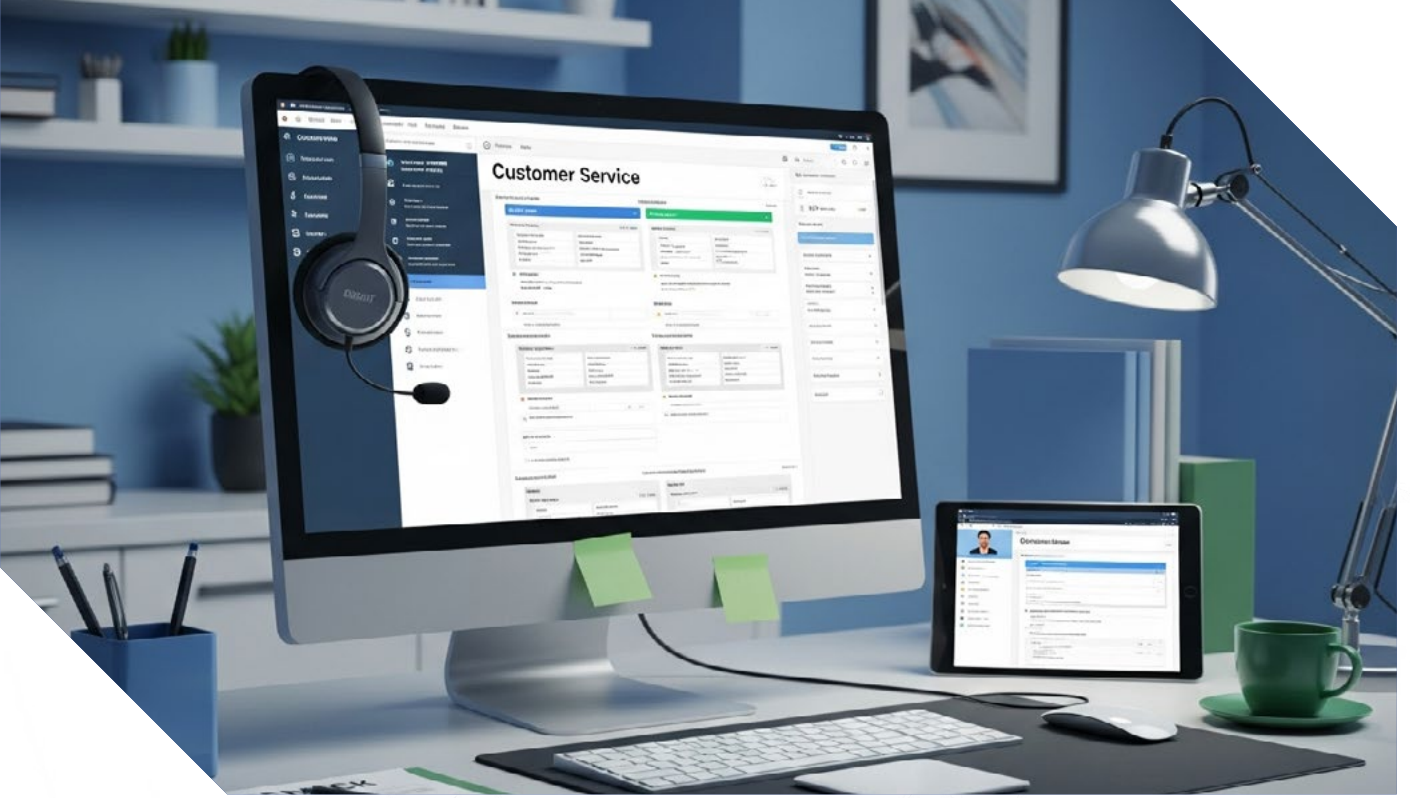
ما الذي يميز موظف خدمة العملاء العادي عن ذلك الذي يترك تأثيراً إيجابياً دائماً لدى العملاء؟ دبلومة خدمة العملاء من أكاديمية إعمل بيزنس تمنحك الإجابة والمهارات لتحقيق ذلك.

بنهاية هذه الدبلومة، ستكون قادراً على التواصل بفعالية مع العملاء، إدارة المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني باحترافية، وحل مشكلات العملاء بسرعة وكفاءة. كما ستتعلم كيفية بناء استراتيجيات رضا العملاء، وإدارة علاقات العملاء CRM، مما يضمن تقديم خدمة متميزة تترك انطباعاً قوياً وتزيد من ولاء العملاء.

Diploma Accreditations



+توثيق الخارجية المصرية



الدبلومة موجهة لمن؟

دبلومة خدمة العملاء ل



موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال
(Call Center)



قادة الفرق والمديرون والمشرفون في خدمة العملاء

ستتمكنك من تحسين أدائك في التعامل مع العملاء، وزيادة فرصك في الترقية داخل الشركة.

ستساعدك على تطوير مهاراتك الإدارية والتواصلية لتحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة فريقك.



الأشخاص الذين يتعاملون مع العملاء في الشركات أو المكاتب

ستساعدك على اكتساب مهارات التعامل مع العملاء بفعالية، مما يعزز علاقتك بالعملاء ويحسن رضاهم.



الخريجون الجدد والباحثون عن فرص عمل

ستمنحك المهارات الأساسية التي تحتاجها لدخول مجال خدمة العملاء والتأهل لوظائف في الشركات الكبرى.



الراغبون في تغيير مسارهم المهني

ستمكنك من الانتقال إلى مجال خدمة العملاء باحترافية، مما يفتح أمامك فرصاً جديدة في سوق العمل.

مزايا دراسة الدبلومة مع إعمل بيزنس

01 محتوى مقدم باللغة العربية ومحدث باستمرار لتزويدك بأحدث المعلومات والاتجاهات في مجال خدمة العملاء.

02 دراسة أونلاين مرنة لتمتلك الحرية التامة في تحديد موعد ومكان الدراسة الخاص بك

03 ساعات دراسية محددة ومنظمة لتناسب مع جدولك الشخصي وتضمن لك تجربة تعليمية فعّالة

04 شهادة معتمدة معترف بها تعزز من فرصك في التوظيف والترقيات.

ماذا تستفيد بعد دراسة الدبلومة؟

- ستتعلم مهارات خدمة العملاء الاحترافية، بما في ذلك كيفية التواصل الفعال والتعامل مع اعتراضات العملاء وشكاويهم.
- ستتقن استراتيجيات بناء علاقات قوية مع العملاء، مما يضمن زيادة الولاء وثقة العملاء في شركتك.
- ستتمكن من فهم أنواع العملاء المختلفة والتعامل معهم بطريقة تناسب احتياجاتهم، مما يعزز تجربة العملاء الإيجابية.
- ستحترف استخدام أدوات إدارة علاقات العملاء (CRM) لتحليل بيانات العملاء وتحسين مستوى الخدمة.
- ستكتسب مهارات التفاوض الفعال وحل المشكلات لضمان تحقيق أعلى معدلات رضا العملاء.
- ستضمن تحسين فرصك في الترقية أو الحصول على وظيفة في أقسام خدمة العملاء والمبيعات في الشركات الكبرى.
- ستحصل على تدريب عملي يجعلك جاهزاً للتعامل مع سيناريوهات واقعية في مجال خدمة العملاء.

الشهادة



يحصل الدارس فور إتمام حضوره كل الدورات التدريبية الخاصة بدبلومة خدمة العملاء على شهادة مجانية معتمدة من أكاديمية إعمل بيزنس، بالإضافة إلى إمكانية حصوله على شهادة منفصلة خاصة بإتمام كل دورة تدريبية داخل الدبلومة.

يمكن أن يحصل الدارس أيضًا على شهادة معتمدة من جامعة EBU الأمريكية - جامعة أكاديميون العالمية- مركز التعليم المستمر بجامعة عجمان- المعهد القومي للجودة، بحد أقصى 90 يوم من طلب الحصول عليها.

طريقة الدراسة

يتم دراسة مادتين أو ثلاث شهريًا

تتكون الدبلومة من 10 دورة تدريبية، ومع نهاية كل دورة يخضع الدارس لاختبار نسبة النجاح فيه 50 %

مدة الدراسة 9 شهور ويمكن أن تقل وفقًا لرغبة الدارس في دراسة مواد أكثر في فترة زمنية أقل

الدراسة أونلاين على موقع الأكاديمية، وبنجاح الدارس في جميع المواد يحصل على شهادة معتمدة من أكاديمية إعمل بيزنس

في حالة عدم اجتياز الاختبار يتم إعادته بعد أسبوع من المحاولة الأولى.

أبرز أرقام الدبلومة

مدة الدراسة
9 أشهر أو أقل

الساعات الدراسية
30

عدد مواد الدبلومة
10

عدد الدارسين الدراسة
866

الدورات التدريبية لدبلومة خدمة العملاء ومدة دراسة كل دورة:

المدة	الدورة التدريبية
4:18:29	مهارات التواصل
2:32:12	خدمة العملاء
4:06:00	مهارات التفاوض الفعال
3:30:04	مهارات كتابة الأعمال
2:38:45	كتابة البريد الإلكتروني الاحترافي
2:59:51	إدارة علاقات العملاء
1:13:40	كيف ترضى عملائك
3:36:13	الإنسيكيت وبروتوكول العمل
3:09:34	الكول سنتر - المتقدم
2:41:04	حل المشكلات وإتخاذ القرار

ملحوظة: توقيت كل دورة تدريبية بالجدول موضح بالساعات والدقائق

محاضري الدبلومة



محمد إبراهيم:

خبرة تزيد عن 18 عامًا في الاستشارات وتطوير الأعمال، حاصل على دكتوراه في خدمة العملاء من الجامعة الألمانية بالقاهرة.



مصطفى نوارج:

خبير ومستشار تسويقي، مصنف كأفضل محاضر لماجستير خدمة العملاء (لينكد إن 2016)، ومحاضر بجامعة بوسطن.



هاني وهبي:

مدرب معتمد عالميًا ومستشار تدريب بهيئة الأمم المتحدة، بخبرة أكثر من 25 عامًا في التطوير الذاتي والتدريب.



خالد سعيد سالم:

مؤسس ومدير التسويق بشركة M2M للاستشارات، ومحاضر دولي معتمد من مؤسسة ACIF الدولية.



أحمد لطيف:

حاصل على درجة الـ PCC – Pro- fessional Certified Coach بعد 149 ساعة تدريبية معتمدة من ICF الـ خلال خبرة أكثر من 11 عام في مجال التدريبات كخبير في فنون التحفيز وأساليب تطوير الذات حاصل على الـ TOT من 6 مدارس مختلفة حول العالم



أحمد زيدان:

مدير قسم التدريب والتطوير بـ "المؤشر جروب"، بخبرة تزيد عن 13 عامًا في مجال البيع والـ كول سنتر، ومدرب معتمد من Paris Es- Isca Business School.



ماركو حنا

حاصل على ماجستير ودكتوراه من الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، محاضر ومدرب معتمد من الجامعة الأمريكية بالقاهرة، وخريج هندسة جامعة القاهرة، بخبرة تزيد عن 16 عامًا في المبيعات والتسويق مع شركات مصرية وأجنبية.



مسلم هنداوي

مدير مبيعات في الشركة المصرية للاتصالات مستشار تطوير الأعمال خبرة تزيد عن 15 عام في وضع وتنفيذ استراتيجيات مبيعات شاملة لفريق متنوع من ممثلي المبيعات وخدمة العملاء

برامج تدريبية أخرى تهمةك

● برنامج الماجستير المهني في إدارة الأعمال MBA

اتصل بنا



www.e3melbusiness.com

أكاديمية

**إعمل
بـ
بـ
بـ**

E3MEL BUSINESS ACADEMY



اشترك الان