



الجودة الأوروبية  
EUROPEAN QUALITY

## برامج ودورات خدمات العملاء

اسم الدورة	الكود
التحديات والضغط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة العملاء	5
الاداء الإبداعي في استراتيجية التعامل وخدمة العملاء	20
خدمات ما بعد البيع كمدخل للإحتفاظ بالعملاء	841
فن الإتصال ومهارات التعامل مع متلقي الخدمة	909
الإبداع والتميز في التعاملات الالكترونية لخدمة العملاء	924
التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين	941
المنظومة المتكاملة لخدمة العملاء المتميزة وتحقيق الجودة الشاملة	943
المنظومة المتكاملة لخدمة العملاء المتميزة وتحقيق الجودة الشاملة في الجوانح والنزوات	1332
تحقيق الاداء المتميز في الخدمة والعناية بالعملاء والدبلوهاسية في الاداء	929
أساسيات الدعم الفني	1509
البرنامج المتكامل في تطوير مهارات موظفي الدعم الفني	1511
تحقيق التميز في خدمة العملاء	1533
النساليب الحديثة في تقديم الخدمة المتميزة للعملاء	1549
المنظومة المتكاملة لخدمة العملاء والتميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين وفق منهاج الجودة الشاملة	127
إستراتيجية تحقيق رضا العملاء من منظور الجودة الشاملة	910
المنظومة المتكاملة لإدارة علاقات العملاء CRM	934
الوصول الى التميز في خدمة العملاء والسرعة في النداء	967
تطوير مهارات موظفي الدعم الفني	1510
تطوير الخدمات في استقبال العملاء و حل الشكاوى	1550
محترف إدارة تجربة العملاء	1565



الجودة الأوروبية  
EUROPEAN QUALITY

إدارة تجربة العملاء

1562