



سبورة
Sabora.sa

دبلوم خدمة العملاء (عام دراسي)

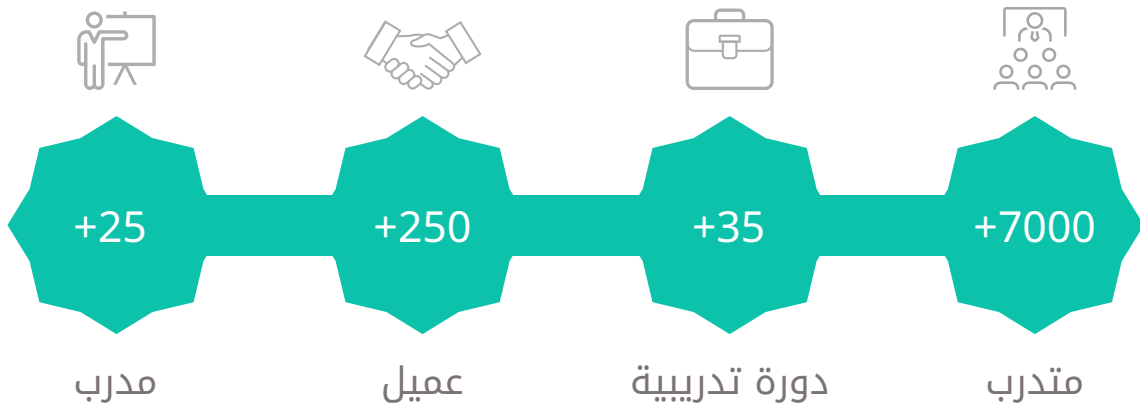
الشهادة معتمدة من



لماذا سبورة؟

لأن رؤيتنا تملك الإيمان التام بأن التعلم كمستحدث تقني هو الطريقة الإبداعية لتقديم بيئة تفاعلية متمركزة حول المتعلمين، ومصممة مسبقا بشكل جيد، وميسرة لأي فرد، وفي أي مكان، وزمان، باستعمال خصائص ومصادر الإنترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع مبادئ التصميم التعليمي المناسبة لبيئة التعلم المفتوحة والمرنة والموزعة لتناسب ظروف المتعلم وقدرته. وذلك بهدف تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمات، ومن ناحية أخرى نهدف إلى بناء منظمات متعلمة لتكون قاعدة للإبتكار والخبرة.

سبورة في أرقام





أهداف الدبلوم

دبلوم مهني معتمد يهدف إلى إكساب المشاركين المهارات المتقدمة التي تمكنهم من أداء واجباتهم ومسؤولياتهم في مجال خدمة العملاء بكفاءة وفعالية.



منهجية الدبلوم

- 200 ساعة تدريب اونلاين غير متزامن
- اختبارات تدريبية
- الحصول على مراجع إضافية
- المادة العلمية باللغة العربية
- محاضرات مسجلة
- مواد تخصصية ومواد عامة
- منتدى خاص للمناقشة
- تواصل مباشر مع المدرب



الفئة المستهدفة

- المبتدئون والخريجون الجدد
- المهتمون بمعرفة وظائف ومهام خدمة العملاء
- العاملون في المجال والراغبون في التطوير المهني



مقررات الدبلوم

مقرر السلوك الوظيفي

مقرر اللغة الإنجليزية

مقرر مهارات الاتصال

مقرر تطبيقات الحاسب

مقرر إدارة الأعمال

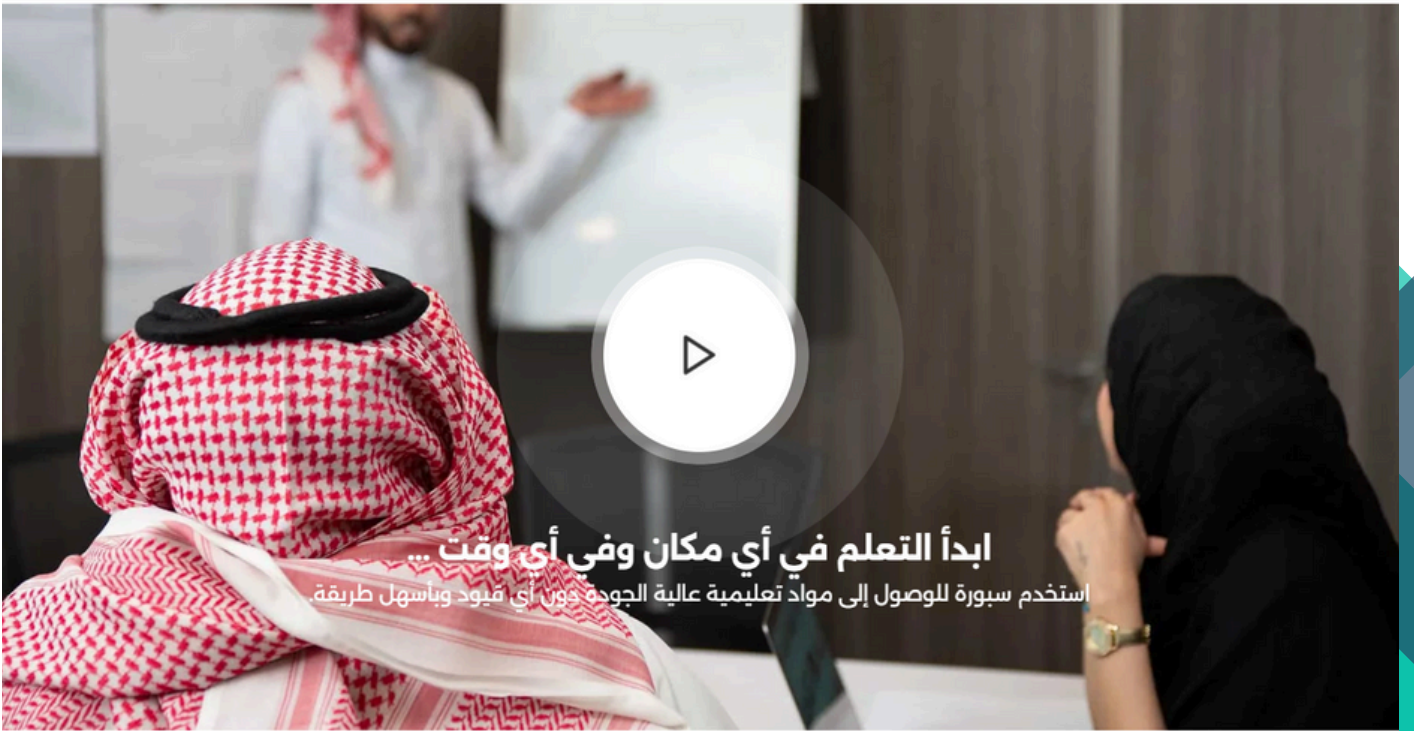
مقرر خدمة العملاء



محاوِر الدبلوم

- التعامل مع شكاوى العملاء ✓
- عمليات التواصل الفعالة مع العملاء ✓
- الخدمة الجيدة والاهتمام بالعملاء ✓
- مهارة التنقيب عن العملاء ✓

- الدورة التأسيسية لخدمة العملاء ✓
- أنماط العملاء ✓
- قياس خدمة العملاء ✓
- تدعيم خدمة العملاء المميزة ✓



ابدأ التعلم في أي مكان وفي أي وقت ...
استخدم سبورة للوصول إلى مواد تعليمية عالية الجودة دون أي قيود وبأسهل طريقة.

سبورة

☎ 966 535669337
☎ 966 535709119
✉ sales@sabora.sa
🌐 www.sabora.sa

