

## برنامج خدمة العملاء ( call center )

### الهدف العام للبرنامج :

تخريج فئة ذوي الإعاقة من أصحاب الاعاقات البسيطة والمتوسطة قادرين على أداء مهنة خدمة العملاء .

### تفاصيل ومحاور البرنامج :

يتم تقسيم التدريب إلى المنهج التمهيدي ( تطبيقات الحاسب الآلي + مهارات اللغة الانجليزية) .

### والمنهج التخصصي والذي يتضمن:

- التعريف بعناصر خدمة العملاء
- إدارة توقعات العملاء وفقا للأنماط الشخصية
- مهارات التواصل الفعال للتعامل مع العملاء
- ميثاق خدمة المتعاملين
- دليل جودة خدمات المتعاملين
- معايير إدارة مراكز خدمة العملاء

مدة البرنامج : 36 اسبوعا

الجهات المعنية بالتوظيف : القطاع الحكومي والمصرفي والخاص .

الشريحة المستهدفة : الإعاقات الذهنية ( بسيطة ومتوسطة فقط ) - وباقي الاعاقات

## برنامج خدمة العملاء ( call center )

| المستوى التدريبي                        | عدد الساعات               | اسم المقرر  | الأسبوع | المنهج                                  |  |
|---|---------------------------|---|---------|---|--|
| الفصل التدريبي الأول<br>17 أسبوع تدريبي | 12                        | Concepts of information Technology (ICT) and Introduction to MS Windows | 1       | المنهج التمهيدي<br>حاسب آلي             |  |
|   | 12                        | Arabic & English typing skills  | 2       |   |  |
|   | 12                        | Introduction to MS Word 1   | 3       |   |  |
|   | 12                        | Advanced MS Word 2  | 4       |   |  |
|   | 12                        | Introduction to MS Excel 1  | 5       |   |  |
|   | 12                        | Advanced MS Excel 2   | 6       |   |  |
|   | 12                        | Introduction to MS power point  | 7       |   |  |
|   | 12                        | Introduction to internet fundamentals and introduction to MS outlook    | 8       |   |  |
|   | مشروع / ورشة عمل / اختبار |   |         |   |  |
|   | 12                        | المبادئ اللغوية وقواعد القراءة والكتابة<br>1                            | 9       | منهج اللغة الإنجليزية<br>المساند للتخصص |  |
|   | 12                        | المبادئ اللغوية وقواعد القراءة والكتابة<br>2                            | 10      |   |  |
|   | 12                        | الحوار والمحادثة ( استماع - تحدث )                                      | 11      |   |  |
|   | 12                        | كتابة المراسلات   | 12      |   |  |
|   | مشروع / ورشة عمل / اختبار |   |         |   |  |
|   | 12                        | اللغة العربية   | 13      | المواد المساندة                         |  |
|   | 12                        | الثقافة الإسلامية   | 14      |   |  |
|   | 12                        | قيم العمل والولاء   | 15      |   |  |
| 12                                      | مبادئ المحاسبة            | 16  |         |   |  |
| 12                                      | إدارة مشروعات صغيرة       | 17  |         |   |  |

مشروع / ورشة عمل / اختبار

| المستوى التدريبي                         | عدد الساعات | اسم المقرر                              | الأسبوع | المنهج   |
|--|-------------|---|---------|--|
| الفصل التدريبي الثاني<br>19 أسبوع تدريبي | 12          | استراتيجيات خدمة العملاء1               | 18      | المنهج التخصصي<br>لبرنامج خدمة العملاء (call center) |
|  | 12          | استراتيجيات خدمة العملاء2               | 19      |  |
|  | 12          | مهارات سلوكية للعاملين في خدمة العملاء1 | 20      |  |
|  | 12          | مهارات سلوكية للعاملين في خدمة العملاء2 | 21      |  |
|  | 12          | خدمة العملاء وفق فلسفة TQM1             | 22      |  |
|  | 12          | خدمة العملاء وفق فلسفة TQM2             | 23      |  |
|  | 12          | إدارة العلاقات العامة والإعلام المعاصر1 | 24      |  |
|  | 12          | إدارة العلاقات العامة والإعلام المعاصر2 | 25      |  |
|  | 12          | العلاقات العامة ومهارات الاتصال الفعال1 | 26      |  |
|  | 12          | العلاقات العامة ومهارات الاتصال الفعال2 | 27      |  |
|  | 12          | الأداء الإعلامي الفعّال1                | 28      |  |
|  | 12          | الأداء الإعلامي الفعّال2                | 29      |  |
|  | 12          | فن الاتكيت ومهارات استخدام الهاتف1      | 30      |  |
|  | 12          | فن الاتكيت ومهارات استخدام الهاتف2      | 31      |  |
|  | 12          | معايير إدارة مراكز خدمة العملاء1        | 32      |  |
|  | 12          | معايير إدارة مراكز خدمة العملاء2        | 33      |  |
|  | 12          | التدريب الميداني                        | 34      |  |
|  | 12          | التدريب الميداني                        | 35      |  |
|  | 12          | التدريب الميداني                        | 36      |  |
| الامتحان النهائي ومشروع التخرج           |             |   |         |  |