

## التهيئة لاختبار شهادة محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء CBP-CS



### المقدمة

السمعة المؤسسية هي أثمن ما تمتلكه الشركات، وتُبنى على جودة التواصل مع العملاء وليس فقط جودة الخدمات المقدمة. فالتميز الحقيقي في عالم الأعمال لا يتحقق بتقديم خدمة جيدة فحسب، بل من خلال قدرة المؤسسة على توفير تجربة متكاملة تُسعد العميل وتلبي احتياجاته بأعلى المعايير. من هنا، يأتي دور خدمة العملاء في الحفاظ على سمعة المؤسسة وتعزيز رضا العملاء، ليس كعملية مؤقتة، بل كاستراتيجية طويلة الأمد. البرنامج التدريبي يهدف إلى تمكين فرق خدمة العملاء من تطوير مهارات التواصل الفعال وتحقيق تجربة استثنائية تُرسخ علاقات دائمة مع العملاء، وفقاً لأرقى المعايير العالمية.

### الجهة المانحة

تُمنح شهادة محترف الأعمال المعتمد في خدمة العملاء (CBP) من قبل الجمعية الدولية لتدريب الأعمال (IBTA)، وهي منظمة دولية رائدة تأسست بهدف تعزيز المهارات المهنية والمعايير العالمية في مجالات متعددة مثل خدمة العملاء، والتسويق. تقدم الجمعية مجموعة من الشهادات الاحترافية التي تركز على تنمية المهارات الأساسية والقيادية، وتوفير موارد تعليمية مبتكرة وفرص للتواصل مع مجتمع المهنيين حول العالم، مما يجعله مرجعاً عالمياً في تطوير الكفاءات المهنية. يُعد المركز الإداري والمالي للتدريب أحد المراكز المعتمدة من الجمعية الدولية لتدريب الأعمال (IBTA)، حيث يقدم برامج تدريبية متخصصة في مجالات خدمة العملاء، مما يساهم في تأهيل المحترفين لتحقيق التميز في سوق العمل منذ عام ٢٠٠٤ م.

### الأهداف

- أن يتعرف المشاركون على مفهوم خدمة العملاء بشكل واضح. أن يتمكن المشاركون من تحديد المقصود بالعميل المحتمل وخصائصه.
- أن يعي المشاركون أهمية إسعاد العملاء، وإرضائهم، وكسب ثقتهم.
- أن يطور المشاركون سلوكيات إيجابية وحسنة في التعامل مع العملاء.
- أن يقارن المشاركون بين أنواع وأساليب التواصل المختلفة.
- أن يوضح المشاركون أهمية التواصل الشفهي وغير الشفهي في خدمة العملاء.
- أن يحدد المشاركون نوع العميل بناءً على احتياجاته.
- أن يقيم المشاركون مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.
- أن يتعلم المشاركون كيفية تهدئة العملاء الغاضبين بفعالية.
- أن يمارس المشاركون تمارين لتهدئة النفس والسيطرة على الانفعالات.
- أن يتقن المشاركون فنون التعامل مع العملاء عبر الهاتف.
- أن يوضح المشاركون وسائل التعامل الإلكتروني مع العملاء.
- أن يدير المشاركون وقته بفاعلية عالية لتحسين الأداء.
- أن يتعلم المشاركون كيفية إدارة الضغوط العصبية أثناء التعامل مع العملاء.
- أن يرد المشاركون بفاعلية ودقة على استفسارات العملاء.
- أن يقدم المشاركون أفضل الخدمات لتحقيق رضا العملاء.
- أن يقدم المشاركون معاملة حسنة وإنسانية تتناسب مع مستوى جميع العملاء دون تمييز.
- أن يتمكن المشاركون من إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل في السوق.
- أن يكتسب المشاركون القدرة على قيادة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها.
- أن يتقن المشاركون استقطاب العملاء الجدد وتعزيز قاعدة العملاء.

## مميزات الحصول على الشهادة

- تعزيز السيرة الذاتية وزيادة فرص الحصول على وظائف مرموقة وترقيات في جهات مرموقة.
- رفع مستوى ثقة أصحاب العمل بقدراتك ومهاراتك وكفاءتك.
- التميز عن المنافسين في مجال مهارات خدمة العملاء، مما يجعلك الخيار الأفضل للوظائف.
- تحسين شبكة العلاقات المهنية وبناء علاقات قوية مع محترفين في مجال خدمة العملاء.
- اكتساب مهارات عالمية في خدمة العملاء تؤهلك للتعامل مع ثقافات وأسواق متنوعة.
- زيادة فرص التوظيف من خلال اكتساب مهارات مطلوبة في السوق.
- تحقيق التطوير المهني المستمر مما يساهم في تحقيق النجاح المهني والشخصي.
- تطوير مهارات التفاوض والإقناع التي تعزز من تجربتك في خدمة العملاء.
- تحسين مستوى التواصل الفعال مع العملاء، مما يزيد من رضاهم وولائهم.
- اكتساب فهم أعمق لاحتياجات العملاء ومتطلباتهم، مما يمكن من تقديم حلول مخصصة وفعالة.

## الشروط الأهلية للحصول على الشهادة

- يجب أن يكون المرشح ملتزم بالسعي لتحقيق التميز.
- أن يكون المرشح قد أتم أو قد يكون في طور الانتهاء من مدرسة ثانوية أو دبلوم الثانوية أو المعايير التعليمية المماثلة.

## موضوعات الشهادة

- الوحدة ١ : مقدمة في خدمة العملاء
- الوحدة ٢ : خدمة العملاء : مهارات الاتصال
- الوحدة ٣ : تحليل العملاء: معرفة عميلك
- الوحدة ٤ : خدمة العملاء عبر الهاتف
- الوحدة ٥ : تهدئة العملاء المستائين
- الوحدة ٦ : مهارات عملاء الإنترنت
- الوحدة ٧ : استراتيجيات إدارة الوقت
- الوحدة ٨ : استراتيجيات إدارة الإجهاد

## تفاصيل الإختبار

- تعمل هذه الدورة على إعداد المرشحين لاجتياز اختبار محترف الأعمال المعتمد C20-507
- يقدم الاختبار حضوري أو أونلاين من أي مكان
- نظام الأسئلة اختياري من متعدد (٥٠ سؤال)
- لغة الاختبار هي اللغة الإنجليزية أو العربية
- مدة الاختبار ساعتين
- درجة النجاح ٧٠% فأكثر
- الاختبار متاح أسبوعيا ولمدة عام ميلادي
- الاختبار يقدم من خلال بروماتريك

الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير

## دعم الشهادة

الشهادة مدعومة من صندوق تنمية الموارد البشرية هدف (للمواطنين) حيث يمكن استرداد رسوم التدريب والاختبار بعد النجاح وفق سياسات هدف

- الحد الأعلى للتعويض عن الشهادة: ١,٨٤٠ ريال
- اعتماد الشهادة في البرنامج: فبراير ٢٠٢١

## المواد العلمية

- حضور البرنامج التأهيلي المؤهل للاختبار
- شهادة حضور البرنامج التدريبي
- كتاب الكتروني خاص بالمادة التدريبية
- اختبارات تجريبية محاكية للاختبار النهائي
- كود دخول الاختبار النهائي للمادة
- شهادة الإجتياز بعد النجاح في الإختبار

## الفئة المستهدفة

- ممثلي خدمة العملاء
- موظفي التسويق والمبيعات
- مدراء ومشرفي الإدارات و موظفي مراكز الاتصال والاستقبال
- مبيع الموظفين من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني والشخصي
- المهنيين الذين يطمحون الى أقصى معايير التميز في مجال خدمة العملاء.

المركز الإداري والمالي للتدريب

الإستمرار في التدريب ... إستمرار التطوير

