

المجال الواسع : الأعمال والإدارة والقانون، رمزه ( 04 ) .

المجال الضيق : الأعمال والإدارة، رمزه ( 041 ) .

المجال التفصيلي : التسويق والإعلان، رمزه ( 0414 ) .

البرنامج : خدمات العملاء، رمزه ( 041405 ) .

## خدمة العملاء

Customers Service

رمز التصنيف للتخصص حسب دليل التصنيف السعودي ( 4140501 )

يهدف هذا التخصص إلى تزويد الطالب بالمهارات الأساسية التي تمكنه من تقديم خدمة مميزة للعملاء عبر إتقان مهارات الاستماع، وفهم الآخرين، وحسن التواصل اللفظي وغير اللفظي معهم، وكيفية تهدئة العملاء الغاضبين، وإدارة توقعاتهم، وإرضائهم، كما يهدف إلى التعرف على أممات خدمات العملاء المقدمة، مثل: المباشرة، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو عبر الهاتف،...الخ، والتعرف على مفاهيم إدارة العلاقات مع العملاء، والتقنيات المستخدمة فيها .

يمنح الطالب إحدى الشهادات المهنية حسب المدة والتقدير

دبلوم متوسط

سنتان دراسيتان

دبلوم مشارك

سنة دراسية

شهادة تدريبية

فصل دراسي

المستهدفون

من هم

على رأس العمل

الباحثون

عن عمل

خريجو

الثانوية العامة

## الشهادات المهنية المستهدفة

- IBTA : (CBP) Certified Business Professional in Customer Service .
- AIBMC: Certified Customer Service Manager .
- CMMP : Certified Marketing Management Professional .
- IPC :International Professional Certificate in Customer Service .

