



تصنيف التخصص  
حسب تصنيف  
الدليل السعودي  
الموحّد



## خدمة العملاء

Customers Service

يهدف هذا التخصص إلى تزويد الطالب بالمهارات الأساسية التي تمكّنه 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 أنماط خدمات العملاء المقدمة، مثل: المباشرة، أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو عبر الهاتف إلخ، والتعرف على مفاهيم إدارة العلاقات مع العملاء، والتقنيات المستخدمة فيها .  
**الوظائف المستهدفة : مدير خدمة العملاء، موظف استقبال .**

يمنح الطالب إحدى الشهادات المهنية حسب المدة والتقدير

دبلوم متوسط

سنتان دراسيتان

دبلوم مشارك

سنة دراسية

شهادة تدريبية\*

فصل دراسي

\*بإتمام مقررات اللغة الإنجليزية

المستهدفون

خريجو الثانوية العامة .

الباحثون عن عمل .

من على رأس العمل .

الشهادات المهنية المستهدفة

1. National Customer Service Association: CCSP-Certificate Customer Service Professional .
2. International Business Training Association: CBP Customer Service .

عدد ساعات البرنامج

80

+ 6 أشهر تدريب تطبيقي

