



TLTD Volunteer

Short Courses Department

Ali's Package - Customer Service

المقدمة:

● TLTD

- Think Loud, Think Different,
- [or] Think Loudly, Think Differently.

- مؤسسة إلكترونية تأسست عام 2014 من قبل [علي جواد](#).
- رؤيتها الإستثمار في الوقت والموارد البشرية من أجل بناء مستقبل أفضل للجميع.
- تضم عدة مشاريع تحمل نفس الأسم (TLTD) وكل هذه المشاريع تحمل نفس الرؤية لكن لها أهداف مختلفة.

● TLTD Volunteer

- منصة إلكترونية تأسست عام 2018 قائمة على مبدأ التطوع.
- أحد مشاريع مؤسسة (TLTD) ويحمل نفس الرؤية.
- تقدم المنصة خدمات مجانية ومدفوعة الثمن.
- تركز على عدة فئات من المجتمع:
 - طلبة الجامعات.
 - حديثي التخرج.
 - الباحثين عن العمل.
 - أي فرد يرغب بتطوير مهاراته أو إكتساب خبرات جديدة.
- المنصة متاحة للجميع وكل ما تحتاج إليه خدمة (Internet) + أحد هذه الأجهزة:
 - Smart Phone.
 - Tablet.
 - Laptop.

● Short Courses Department

- أحد أقسام منصة (TLTD Volunteer).
- متاح لجميع الفئات المذكورة أعلاه.
- يقدم هذا القسم دورات قصيرة (Online) مدفوعة الثمن (غير مجانية) بعدة تخصصات عملية.



TLTD Volunteer

Short Courses Department

Ali's Package - Customer Service

باقة خدمة العملاء المقدمة من علي جواد:

● المستوى المبتدئ:

○ الفئة المستهدفة:

- الراغبين بتعلم مهارات خدمة العملاء والإطلاع على خبرات الآخرين بهذا المجال.
- أي موظف مبتدئ يعمل ضمن هذا الإختصاص.
- الموظفين الذين يعملون بخدمة العملاء ولديهم ضعف في الأداء.
- الراغبين بتدريب الأفراد على أصول وأسس خدمة العملاء.
- موظفو الموارد البشرية الراغبين بالإطلاع بشكل أعمق وأدق على وظيفة خدمة العملاء.

○ المواضيع:

- لماذا خدمة العملاء؟
- لماذا العميل دوماً على حق؟
- هل خدمة العملاء هو المجال الذي ترغب به؟
- متى وأين وكيف البداية؟
- المهارات المطلوبة.

○ مدة الدورة:

- 5 أيام متواصلة.

○ مدة الجلسة الواحدة:

- 60 دقيقة.

○ كلفة الدورة (المستوى المبتدئ):

- 30 دولار أمريكي.

○ طرق الدفع:

- زين كاش.
- آسيا حوالة.

○ المدرب:

- علي جواد
- [السيرة الذاتية](#)



TLTD Volunteer

Short Courses Department

Ali's Package - Customer Service

● المستوى المتوسط:

○ الفئة المستهدفة:

- الراغبين بتعلم مهارات خدمة العملاء والإطلاع على خبرات الآخرين بهذا المجال بشكل أكثر تعمق.
- أي موظف يعمل ضمن هذا الإختصاص.
- الموظفين الذين يعملون بخدمة العملاء ولديهم ضعف في الأداء.
- الراغبين بتدريب الأفراد على أصول وأسس ومهارات خدمة العملاء.
- موظفو الموارد البشرية الراغبين بالإطلاع بشكل أعمق وأدق على وظيفة خدمة العملاء.

○ المواضيع:

- أول يوم في خدمة العملاء.
- معرفة المنتج أو الخدمة (Product Knowledge).
- الوعود المبالغ بها (Overpromising).
- المتابعة (Follow Up).
- الجودة أولاً.

○ مدة الدورة:

- 5 أيام متواصلة.

○ مدة الجلسة الواحدة:

- 60 دقيقة.

○ كلفة الدورة (المستوى المتوسط):

- 60 دولار أمريكي.

○ طرق الدفع:

- زين كاش.
- آسيا حوالة.

○ المدرب:

- علي جواد
- [السيرة الذاتية](#)



TLTD Volunteer

Short Courses Department

Ali's Package - Customer Service

● المستوى المتقدم:

○ الفئة المستهدفة:

- الراغبين بصقل مهارات خدمة العملاء لديهم وتطبيق أفكار وتجارب الآخرين بهذا المجال بشكل أكثر دقة وأعلى مستوى.
- موظفو خدمة العملاء أو مدراء خدمة العملاء.
- الموظفين والمدراء الذين يعملون بخدمة العملاء ولديهم ضعف في الأداء.
- الراغبين بتدريب الأفراد على خدمة العملاء بشكل متقدم.

○ المواضيع:

- الموظف أولاً والعميل ثانياً.
- الحلول الجذرية ومن أول مرة (One Stop Solution).
- خدمات غير متوقعة (Exceeding Expectations).
- التحكم والسيطرة على غضب العميل.
- الكل سعداء والكل رابحين.

○ مدة الدورة:

- 5 أيام متواصلة.

○ مدة الجلسة الواحدة:

- 60 دقيقة.

○ كلفة الدورة (المستوى المتقدم):

- 100 دولار أمريكي.

○ طرق الدفع:

- زين كاش.
- آسيا حوالة.

○ المدرب:

- علي جواد

■ [السيرة الذاتية](#)

● باقة خدمة العملاء

- يمكن التقديم على الباقة بكل المستويات (المتبدئ والمتوسط والمتقدم) دفعة واحدة.
- تكون المدة الكلية للدورة: $5+5+5=15$ يوم بواقع 3 أسابيع.
- الكلفة الإجمالية للباقة بكل المستويات (المتبدئ والمتوسط والمتقدم): 175 دولار أمريكي.