



المناهج تغطي

أهداف منصة المهارات الرقمية والأعمال  
التابعة للاتحاد الأوروبي  
THE DIGITAL SKILLS AND JOBS PLATFORM



محتويات إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين  
الصادر عن الاتحاد الأوروبي  
THE DIGITAL COMPETENCE FRAMEWORK  
FOR CITIZENS



محتويات إطار وكالة الأمم المتحدة لتقنيات  
المعلومات والاتصالات  
INTERNATIONAL TELECOM UNION'S DIGITAL  
SKILLS FRAMEWORK



محتويات الإطار الوطني للمؤهلات والاعتماد  
والشهادات والمصادقات  
DIGITAL SKILLS PASSPORT



# المهارات الرقمية لخدمة العملاء

## DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS

DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS

**DCSS21**





# جواز سفرك الى العالم الرقمي

YOUR PASSPORT TO THE DIGITAL WORLD



## Digital Customer Services Skills in 21<sup>ST</sup> Century DCSS21

صممت لتزويد المشتركين بالمعرفة والمهارات والأدوات اللازمة والتدريب وذلك من خلال تمكينهم من اشراك خدمة العملاء مع أقسام المؤسسة المختلفة مثل قسم التسويق والمبيعات ودمجها مع وسائل التواصل الاجتماعي وذلك من أجل:

◀ تعزيز تجربة العميل ◀ تحسين نتائج خطة التسويق ◀ نجاح الحملات التسويقية عبر الانترنت

وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة:



الانتاجية



الجودة



الكفاءة



الدقة

في قطاع الأعمال والمبيعات لما لتجربة العميل ورضاه من أثر مباشر في جودة الخدمة وزيادة الأرباح



# أهداف الدورة

- ◀ تمكين المشاركين من صياغة استراتيجية رقمية فعالة لخدمة العملاء.
- ◀ تمكين المشاركين من تلبية توقعات العميل بسرعة وكفاءة عالية. فهم تطور خدمة العملاء عبر الإنترنت.
- ◀ تعلم كيفية دمج خدمة العملاء الاجتماعية باستخدام قنوات التواصل الاجتماعي.
- ◀ تعلم كيفية دمج وحدات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء معًا لتحسين تخطيط التسويق ونجاح الحملة عبر الإنترنت.
- ◀ التعرف على أفضل الممارسات في رحلة عميل Omnichannel مع الحالات المباشرة من العلامات التجارية الكبرى مثل STC و Microsoft.
- ◀ تمكين المشاركين من صياغة أول استراتيجية رقمية لخدمة العملاء في مؤسستهم.
- ◀ تمكين المشاركين من تعيين مؤشرات الأداء الرئيسية لوحدة خدمة العملاء الرقمية الخاصة بهم، ودمج قنوات التسويق وثورة chatbot في العمل مع أمثلة حية.

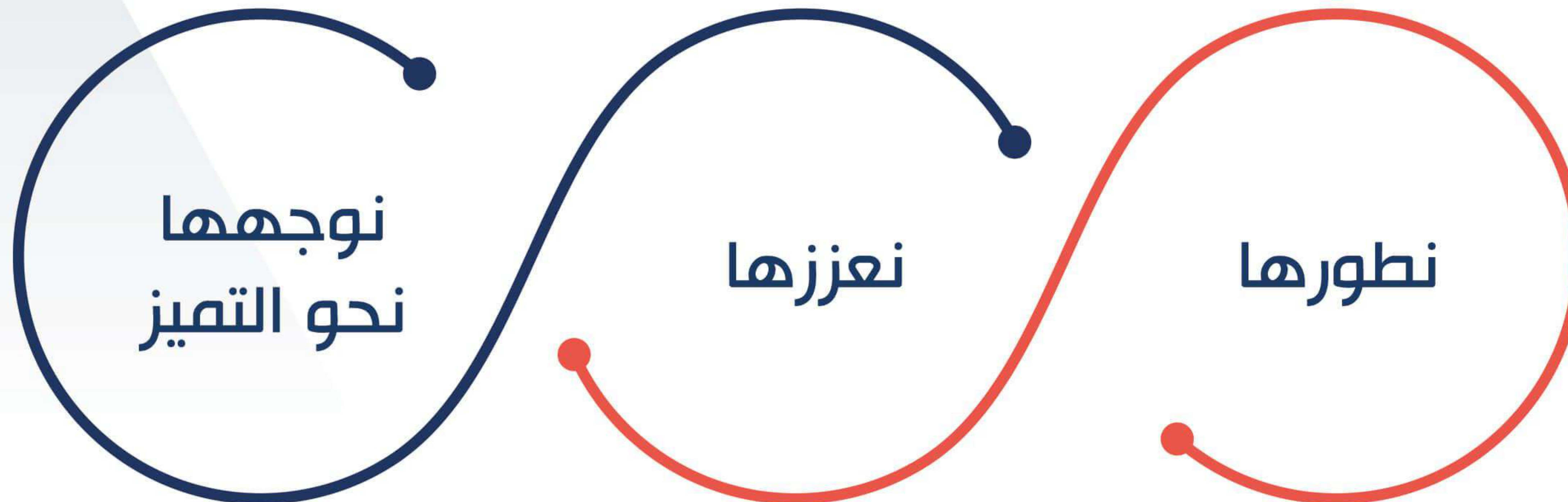




# لماذا يجب ان تلتحق بهذه الدورة ؟

1. يحصل المشارك على أفضل المواد العلمية من قبل الخبراء المميزين.
2. يحصل المشارك على الشهادة الدولية لمهارات خدمة العملاء الرقمية في القرن 21-DCSS21.
3. يحصل المشارك على شهادة حضور بعد استيفائه لشروط ومعايير الدورة.
4. تمنح شهادة الامتياز للمشاركين المتفوقين في الدورة .
5. يحصل الطالب على تدريب عملي لمدة أسبوعين.
6. فرصة العمل مضمونة للمميزين في الدورة.

قد يكون من الصعب العثور على الموظفين المحترفين لفريق خدمة العملاء. لأن البحث عن صفات لا يمكن بالضرورة تدريسها والحصول على شهادة تثبت امتلاكها. بل هي مهارات يكتسبها الفرد بشكل طبيعي من خلال التفاعلات الفردية داخل المجتمع. نحن نكتشف هذه المهارات





INTERNATIONAL  
**CERTIFICATE**  
FOR DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS IN 21<sup>ST</sup> CENTURY

THIS IS TO CERTIFY THAT

*Mahmoud Bakro*

Has completed the course and successfully passed  
all required modules for the granting of  
International Certificate for Digital Customer Services Skills  
21<sup>ST</sup> Century DCSS21.

Use of an altered certificate would constitute a criminal offence

Cert ID# A000-B0000-CD  
Intl brand No:

Syllabus version : 1  
Date 01/04/2022

Prof. Dr. Khaled Bakro  
GENERAL MANAGER

Academic supervision



The DS21 is an accredited and recognized certificate, which covers the Contents of the International Telecom Union's Digital Skills Framework, and in line with the Contents of the EU's Digital Competence Framework for Citizens, and Objectives of the EU's Digital Skills and Jobs Platform.



0101

**CERTIFICATE  
OF EXCELLENCE**

THIS CERTIFICATE OF EXCELLENCE IS ISSUED FOR MAINTAINING CONSISTENTLY HIGH  
STANDARDS OF WORKMANSHIP, AND SANCTIONED BY THE DULY  
AUTHORIZED MANAGERS IS PROUDLY PRESENTED TO

*Muhammed Bakro*

IN RECOGNITION OF YOUR CONTINUING EXCELLENCE IN  
(DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS 21<sup>ST</sup> CENTURY DCSS21)  
AWARDED ON THE (2022)

PROF.DR. KHALED BAKRO  
GENERAL MANAGER



To prevent and detect illegal reproduction and alternation, covert and overt security features are present in the document - the use of an altered certificate would constitute a criminal offense

**CERTIFICATE OF ATTENDANCE**

THIS IS TO CERTIFY THAT:

*Muhammed Bakro*

HAS ATTENDED AND COMPLETED THE FOLLOWING TRAINING COURSE:  
DIGITAL CUSTOMER SERVICES SKILLS 21<sup>ST</sup> CENTURY DCSS21.  
THIS COURSE WAS CONDUCTED DURING THE PERIOD  
(2022/03/01) TILL (2022/04/01)  
THIS CERTIFICATE WAS GRANTED ON (2022)

PROF.DR. KHALED BAKRO  
GENERAL MANAGER





# المحاور

- ◀ محادثات صعبة على الإنترنت -قنوات متعددة
- ◀ تكامل التسويق الرقمي: تأثير القنوات المتقاطعة والمحتوى
- ◀ ثورة CHATBOT
- ◀ أساسيات العلامات التجارية الرقمية
- ◀ إدارة التفاوض
- ◀ إدارة الوقت
- ◀ إدارة المهام
- ◀ إدارة الأولويات
- ◀ الأدوات الرقمية اللازمة في خدمة العملاء
- ◀ التقنيات الرقمية المستخدمة في خدمة العملاء
- ◀ التعرف على برامج إدارة خدمة العملاء CRM
- ◀ تحليل بيانات العملاء باستخدام GRANT THORNTON
- ◀ أتمتة عروض أسعار المبيعات باستخدام MICROSOFT POWER PLATFORM
- ◀ التعرف على منصة DYNAMIC 365 SALES
- ◀ التعرف على أهم منصات ذكاء الأعمال للمؤسسات
- ◀ تحليل المحتوى والمشاعر لمكالمات المبيعات لفهم العملاء بشكل أفضل باستخدام INVESTEC
- ◀ الخاتمة

- ◀ مقدمة
- ◀ تطور قنوات خدمة العملاء
- ◀ من هم العملاء الاجتماعيين/المتنقلين وماذا يتوقعون منك
- ◀ الأسباب الكامنة وراء دمج القنوات الرقمية في مركز خدمة العملاء/الاتصال
- ◀ الأدوات اللازمة لخدمة العملاء الاجتماعية
- ◀ خدمة العملاء الاجتماعية (SCS): الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية الرئيسية
- ◀ مكونات هامة لاستراتيجية خدمة العملاء وسائل الاعلام الاجتماعية
- ◀ رحلة العميل متعددة القنوات
- ◀ دور تجربة العملاء في المحادثات عبر الإنترنت
- ◀ أبعاد تجربة العملاء الثلاثة
- ◀ البريد الإلكتروني لم يمت: كيفية استخدام البريد الإلكتروني لتحسين خدمة العملاء
- ◀ هوية مدير خدمة العملاء الرقمية (المهارات / القدرات)
- ◀ خدمة العملاء KPIs التي يجب أن تتبع
- ◀ حماية سمعة العلامة التجارية الخاصة بك عن طريق إدارة



# مجالات العمل

- ◀ قسم المراقبة والجودة.
- ◀ قسم الإعلام.
- ◀ قسم إدارة مواقع التواصل الاجتماعي

- ◀ قسم خدمة العملاء.
- ◀ قسم المبيعات.
- ◀ قسم العلاقات العامة.
- ◀ قسم التسويق.





في  
العقول

نستثمر





00905013519000

00902124266620

info@digitalskills21.com

Yesilova Mah. 4.Barbaros Cad. No: 23 A 1

Kucukcekmece Istanbul - Turkey