

## تقرير استبيان الدورة التدريبية

### فن خدمة العملاء

تحقيقاً للأهداف الإستراتيجية للجمعية لعام ٢٠٢١-٢٠٢٣م عامة ولغاية تحقيق الهدف الثاني من الأهداف الفرعية رقم (٢) والذي ينص على : " تنظيم دورات علمية وتطويرية "

قامت بالعمل على إجراء تنظيم دورة تدريبية بعنوان " فن خدمة العملاء " بالتعاون مع م. علي محمد النهاري

والتي تهدف إلى كيفية التعامل والتواصل مع خدمة العملاء وفهم سلوكهم وانماطهم بالإضافة إلى أهم الإخطاء الشائعة التي يقع فيها ممثل خدمة العملاء وكيفية تجنبها وأهم اخلاقيات المهنة والتعرف على العميل الغاضب وكيفية التعامل معه

بالإضافة لقياس مدى اثر الدورة وفعاليتها وذلك من خلال استبيان تم بناءه لهذه الغاية ، وسعيت من خلال هذا الاستبيان ومخرجات نتائجه إلى التطوير وتحسين وتفادي الإخطاء في الدورات القادمة ، وتم تعبئة الاستبيان من قبل المتدربين في الجمعية بواقع (٦) متدربين

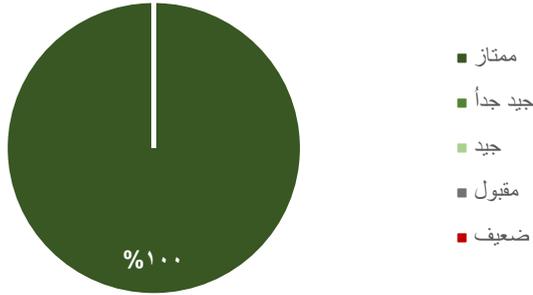
إعداد : ساره عبدالله القبايع

قسم الموارد البشرية

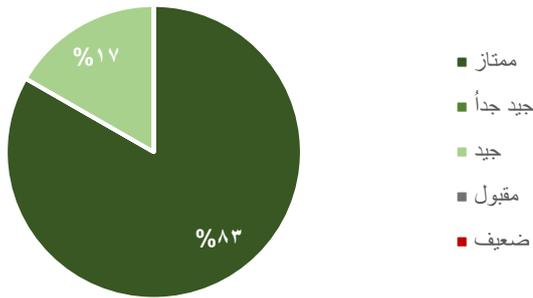


## تحليل الاستبانة

١. مدى المام المدرب بموضوع الدورة التدريبية ؟



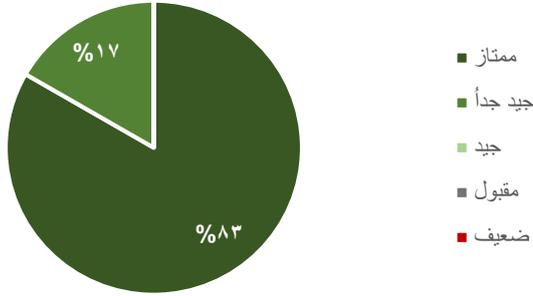
٢. مدى قدرة المدرب على توصيل المعلومات وشرح محتوى الدورة التدريبية ؟



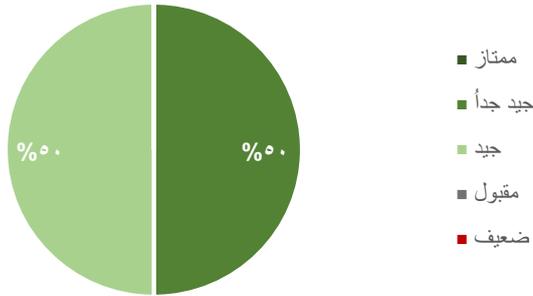
٣. مدى تعاون المدرب مع المتدربين ؟



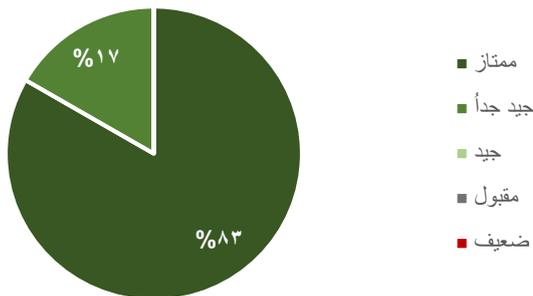
٤. تقييمك على طريقة تنظيم العرض ( من حيث الوضوح والكفاية ) ؟



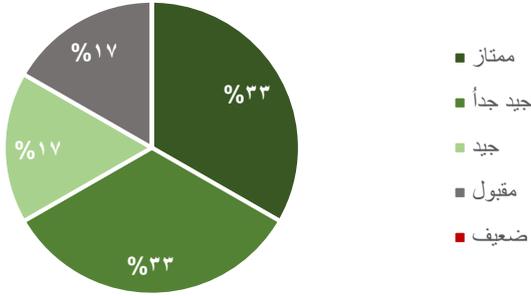
٥. تنوع الأنشطة والأمثلة والتمارين والوسائل المستخدمة ؟



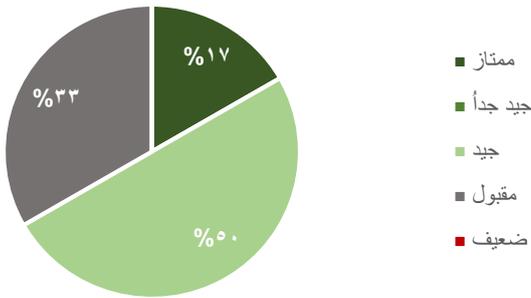
٦. تقييمك على محتوى الدورة التدريبية ؟



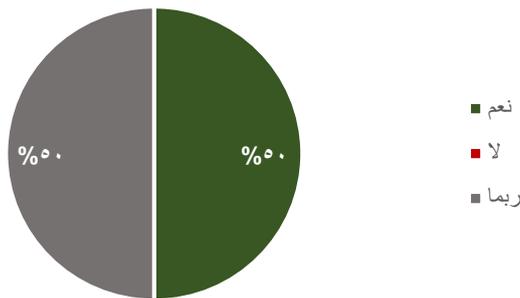
٧. تقييمك على مدة الدورة التدريبية ؟



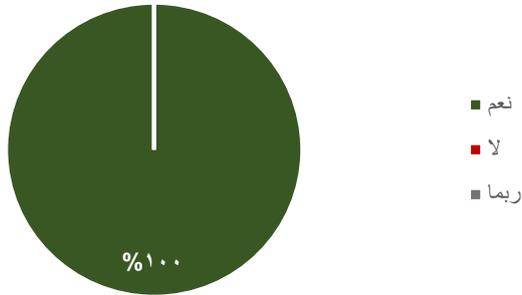
٨. تقييمك على توقيت الدورة التدريبية ؟



٩. هل تعتقد أنك الشخص المناسب لحضور الدورة التدريبية ؟



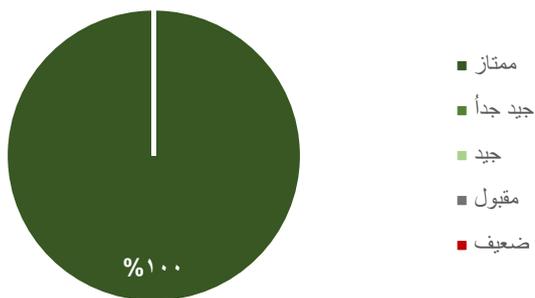
١٠. هل أعطيت إشهاراً كافياً عن طبيعة ونوع الدورة التدريبية ؟



١١. تقييمك على مكان الدورة التدريبية؟



١٢. تقييمك على الخدمات الفنية والتقنية في نظام التدريب عن بعد؟



## ما هو تقييمك العام عن الدورة التدريبية؟

