

رقم	اسم البرنامج	الكفاءة	النوع	النمط	اللغة	المدة	الشهادة
أولاً	تجربة التعامل	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي	15 ساعة	معتمدة
1	التميز في خدمة وإسعاد المتعاملين	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
2	خدمة العملاء الحديثة	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
3	محترف أعمال معتمد في خدمة العملاء	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
4	التميز في خدمة العملاء 5 نجوم	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
5	التسويق والمبيعات وخدمة العملاء	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
6	إدارة الشكاوى	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
7	مهارات التواصل في خدمة العملاء	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
8	أدوات واستراتيجيات قياسية لتقديم خدمات	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
9	مهارات الاتصال الفعال مع العملاء	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
10	حل المشكلات بطرق عملية	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
11	التعامل مع المواقف الصعبة	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
12	إدارة خدمة العملاء	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
13	فهم أنماط العملاء وكيفية التعامل مع	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
14	تحسين الجودة وتدقيق الخدمة	خدمة العملاء	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
ثانياً	إدارة الشكاوى	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
1	إستراتيجيات التعامل مع الشكاوى	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
2	Complaint Handling and Service Re	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
3	Effective Complaint Handling Skills	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
4	Customer Service and Complaint H	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
5	التميز في معالجة شكاوى العملاء	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
6	إدارة شكاوى العملاء	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
7	إدارة لغضب وشكاوى العملاء	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
8	التعامل مع الشكاوى بقدرة تعاطف وإد	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
ثالثاً	مهارات التواصل المؤسسي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
1	التواصل المؤسسي الاستراتيجي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
2	العلاقات العامة والتواصل المؤسسي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
3	الاتصال المؤسسي المتقدم	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
4	التواصل المؤسسي الفعال	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		
5	أساسيات التواصل الشفهي والكتابي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي		

	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	طرق الاستماع الفعال وإدارة الاجتماعات	6
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	استراتيجيات التواصل الداخلي	7
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	العلاقات العامة المؤسسية	8
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	التواصل المتقدم واستراتيجياته	9
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	التواصل العام	10
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مهارات الاتصال التجاري والعملي	11
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	Corporate Communications Redefini	12
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	Mastering Corporate Com	13
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	تحسين مهارات التواصل المؤسسي المهني	14
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مهارات كتابة البريد الإلكتروني والتواصل	15
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مهارات التواصل بين الثقافات	16
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	رابعاً البروتوكول والإتيكيت الرسمي	
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	المتكاملة في البروتوكول والمراسم والإتيكيت	1
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	البروتوكول والدبلوماسية الدولية	2
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	إدارة البروتوكول	3
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	المتقدمة في البروتوكول والاتيكيك الدولي	4
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مبادئ البروتوكول المؤسسي والمهارات ال	5
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	إدارة الضيوف المهمين (VIPs)	6
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	التفاعل عبر ثقافات مختلفة ورفع كفاء	7
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	أصول البروتوكول الدولي	8
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	الإتيكيت الرسمي	9
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	فن الظهور بثقة أمام كبار الشخصيات	10
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	الحساسية الثقافية والتعامل مع المناس	11
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	أساسيات الإتيكيت والسلوك المهني	12
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مفاهيم التعامل مع الآخرين باحترام واح	13
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	خامساً الحوكمة القانونية	
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	العلاقة بين الاتصال المؤسسي وإدارة ال	1
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	مهارات بناء استراتيجيات اتصال تلتزم با	2
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	عناصر إدارة المخاطر في الاتصال والتنظ	3
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	الحوكمة والمخاطر والامتثال	4
	عربي/انجليزي	حضورى / عن بُعد / مدمج	موظفي خدمة العملاء	الاتصال المؤسسي	أساسيات الاتصال التنفيذي ضمن بيئا	5

6	أخلاقيات العلاقات العامة مع معايير ال	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
7	إعداد وثائق الحوكمة وصياغتها	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
8	إدارة المخاطر القانونية	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
9	الحوكمة الرقمية	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
10	الحوكمة القانونية والذكاء الاصطناعي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
11	تصميم وتنفيذ معايير الحوكمة الاستراتيجية	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
12	تطبيق معايير الحوكمة على مستوى المؤ	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
13	تطوير نظم الشفافية وافصاح المعلومات	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
14	تحسين التواصل المؤسسي القانوني داخ	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
15	الشفافية والمسؤولية في الحوكمة القانون	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
سادساً	الاتصال الحكومي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
7	الدبلوم التنفيذي في الاتصال الرقمي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
8	الدبلوم المهني للاتصال الحكومي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
9	التسويق الحكومي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
10	الاستراتيجيات الرقمية	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
11	التفكير الإبداعي في الاتصال الحكومي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
12	فن الاتصال الحكومي	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي
13	الاتصال الحكومي خلال الأزمات والضغط	الاتصال المؤسسي	موظفي خدمة العملاء	حضورى / عن بُعد / مدمج	عربي/انجليزي