

English for Customer Care

اللغة الإنجليزية لخدمة العملاء

<p>Program Outline:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. English for Customer Care is an ideal short course for those who need to communicate in English. 2. Students learn language skills, professional techniques, and specific. 3. Each unit of English for Customer Care address 	<p>تفاصيل البرنامج:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. دورة مكثفة لمن يريد تطوير مهاراته اللغوية والتواصلية مع العملاء بشكل فعال أو يبيع على الهاتف، شخصياً أو كتابياً. 2. تزويد الطالب بالمهارات اللغوية اللازمة والتقنيات الاحترافية. 3. كل وحدة دراسية تتقو بمعالجة أشكال مختلفة من التواصل مع العملاء.
--	---

<p>es the different forms of customer contact such as face-to-face meetings, etc.</p>	
<p>Materials:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerPoint Slides • Workshops 	<p>الوسائل: محاضرات و عروض تقديمية ورش عمل</p>
<p>Program Duration:</p> <p>9 hours</p>	<p>مدة البرنامج: 9 ساعات</p>
<p>Target Audience:</p> <p>People who have direct contact with customers in a variety of contexts.</p>	<p>الفئة المستهدفة: دورة موجهة للعاملين او المتدربين الذين لديهم تواصل مباشر مع العملاء .</p>

Effective Goal Setting and Motivation

وضعاً لاهداف و الحوافز بكفاءة

Program Outline:	تفاصيل البرنامج:
1. The course aims to raise awareness of the importance of goal setting and teaches participants how to set their goals effectively. 2. Participants will be able to do smart goal setting, use different methods to achieve their goals, as well as creating an	1. تهدف الدورة للرفع لمستوى وعياً أهمية تحديد الأهداف، ويدير المشاركون كيفية وضع أهدافنا نحو فعلاً. 2. تطوير قدرة المشاركون على القيام بتحديد الأهداف، واستخدام أساليب مختلفة لتحقيقها، وإنشاء خطة عمل. 3. تعزيز دور المشاركون في مجال عملهم المهني، ودور الإدارة في تحفيز الموظفين. 4. تمكين المشاركون على تحليل وتحديد دورهم المهني وتطوير مهاراتهم الشخصية المبنية على المهام المسندة إليهم. 5. تعزيز فهم مبادئ التحفيز وقيادة الفريق.

<p>action plan.</p> <p>3. The course enhances identification with the workplace and the participants' professional role including the role of management in motivating employees.</p> <p>4. Participants will be able to analyze and define their professional role and develop their personal skills based on their assigned tasks.</p>	
--	--

<p>5. Managers will understand the principles of motivating and leading a team.</p>	
<p>Materials:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerPoint slides • Individual work tasks • Worksheets • Discussions • Creating a customer-related action plan 	<p>الوسائل: محاضرات و عروض تقديميه حالات دراسيه مهام عمليه فرديه نقاشات</p>
<p>Program Duration: 6-12 hours</p>	<p>مدة البرنامج: من 6 الى 12 ساعه</p>
<p>Target Audience: People who want to achieve their goals and intensify their professional roles. Managers who want to motivate their staff or entire</p>	<p>الفئة المستهدفة: الأشخاص الذين يريدون تحقيق أهدافهم المهنية. المديرين الذين يريدون تحفيز موظفيهم أو يريدون خلق بيئة عمل أكثر حماساً.</p>

teams who
want to
create a
more
motivated
work
environmen
t.



Mediation and Conflict Resolution

فض النزاعات و الوساطة

Program Outline: 1. Supporting Team Members to be more calm and professional in conflicts and confrontations 2. Using the conflict as an opportunity to transform it into resolution	تفاصيل البرنامج: 1. تدريب أعضاء فريق العمل ليكونو أكثر مهنية في النزاعات والمواجهاتالوساطة. 2. حل الخلافات والنزاعات بطريقه سلميه.
Materials: • PowerPoint slides • Individual work tasks • Worksheets • Discussions,	الوسائل: محاضرات و عروض تقديميه حالات دراسيه ورشات عمل نقاشات
Program Duration: Four hours	مدة البرنامج: أربع ساعات
Target Audience: Directors and employees in the public and private sectors	الفئة المستهدفة: دورة موجهة للمدراء والعاملين فيالقطاعينالعاموالخاص

Time Management and Organizing Information

وتنظيم المعلومات إدارة الوقت

<p>Program Outline:</p> <ol style="list-style-type: none">1. The course aims to show methods of structuring time and information.2. It helps participants to create an individual time structure to meet deadlines and to make the best use of their time.3. Dealing with information in a professional way; evaluating, presenting, and forwarding information.	<p>تفاصيل البرنامج:</p> <ol style="list-style-type: none">1. تهدف الدورة إلى تعليم أساسيات تنظيم الوقت والمعلومات.2. تساعد المشاركون على إعداد خطة لتنظيم وقتهم وبالتالي تسليم مهامهم بالوقت المطلوب وتحقيق الاستفادة القصوى من الوقت.3. تسهيل التعامل مع المعلومات بطريقة مهنية، تقييم، عرض، وإعطاء المعلومات.
<p>Materials:</p> <ul style="list-style-type: none">• PowerPoint	<p>الوسائل:</p> <p>محاضرات وعروض تقديمية مهام دراسية فردية</p>

<p>slides</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual work tasks • Worksheets 	<p>أوراق عمل</p>
<p>Program Duration:</p> <p>6-12 hours</p>	<p>مدة البرنامج: 12-6 ساعة</p>
<p>Target Audience:</p> <p>All employees who have to deal with workplace overload and manage important information</p>	<p>الفئة المستهدفة</p> <p>الموظفون والمعنيون بإدارة الوقت وتنظيم المعلومات</p>