



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

التواصل الفعال مع العملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 10 - 14 / 08 / 2025.





مقدمة :

أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي جزءاً لا يتجزأ من حياة الأفراد والمؤسسات، مما يجعلها أداة حيوية للتواصل مع العملاء بشكل مباشر وسريع. توفر منصات التواصل الاجتماعي فرصاً فريدة للتفاعل مع العملاء وفهم احتياجاتهم، كما تساعد في بناء علاقات قوية ومستدامة من خلال الاستماع إلى آرائهم وتقديم الدعم الفوري. التواصل الفعال عبر وسائل التواصل الاجتماعي يتطلب استراتيجية متكاملة تجمع بين مهارات التواصل وخدمة العملاء، وفهم كيفية استخدام كل منصة لتحقيق أفضل النتائج. يهدف برنامج "التواصل الفعال مع العملاء باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي" إلى تزويد المشاركين بالمهارات والأدوات اللازمة لتقديم خدمة عملاء متميزة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتعزيز تجربة العملاء بشكل إيجابي ومستدام.

أهداف الورشة:

- فهم أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في بناء علاقات قوية مع العملاء.
- التعرف على أفضل الممارسات في التواصل الفعال عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- إتقان مهارات صياغة المحتوى الجذاب والملائم لكل منصة.
- تطوير القدرة على إدارة مجتمع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بفعالية واحترافية.
- قياس وتحليل أداء التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجية فعالة للتواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة العملاء

- أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في بناء علاقات قوية مع العملاء.
- أبرز منصات التواصل الاجتماعي واستخداماتها في خدمة العملاء.
- تحديد الجمهور المستهدف واختيار المنصات المناسبة.
- ورشة عمل: تحليل وجود مؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي وتحديد نقاط القوة والضعف.



اليوم الثاني:

التواصل الفعال عبر وسائل التواصل الاجتماعي

- مبادئ التواصل الفعال (الوضوح، الإيجاز، الاحترام).
- صياغة محتوى جذاب وملئم لكل منصة.
- استخدام اللغة المناسبة والتفاعل مع العملاء بلغة بسيطة وودية.
- التعامل مع التعليقات والرسائل الخاصة بفعالية.
- ورشة عمل: كتابة منشورات وتغريدات فعالة على مختلف المنصات.

اليوم الثالث:

إدارة مجتمع العملاء

- بناء مجتمع نشط ومتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي.
- تشجيع العملاء على المشاركة والتفاعل مع المحتوى.
- إدارة الأزمات والتعامل مع التعليقات السلبية.
- بناء علاقات قوية مع المؤثرين والعملاء المخلصين.
- ورشة عمل: تطوير خطة لإدارة مجتمع العملاء على منصة محددة.

اليوم الرابع:

قياس وتحليل الأداء

- أهمية قياس وتحليل أداء التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- أدوات تحليل البيانات المتاحة (مثل Google Analytics ، Facebook Insights).
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس النجاح.
- تحليل البيانات واتخاذ القرارات بناءً على النتائج.
- ورشة عمل: تحليل بيانات من منصة تواصل اجتماعي وتحديد مجالات التحسين.

اليوم الخامس:

تطوير استراتيجية للتواصل

- تحديد أهداف التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- تطوير استراتيجية فعالة لتحقيق هذه الأهداف.
- إنشاء خطة عمل وتقويم زمني.
- تخصيص الموارد وتوزيع الأدوار.
- ورشة عمل: إعداد خطة استراتيجية للتواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.