

## الحقيبة التدريبية

اسم البرنامج التدريبي بالانجليزية	Beauty Salon Management and Customer Service Skills
اسم البرنامج التدريبي بالعربية	إدارة صالونات التجميل ومهارات التعامل مع العملاء
اسم منظم الحقيبة التدريبية	Muna Abu Ghurah
نوع الحقيبة التدريبية	دورة تدريبية
عدد ساعات التدريب	20 ساعة
جهة الاعتماد	هيئة اكسفورد البريطانية OAB-UK

### أهداف التدريب

1. تطوير مهارات الإدارة الفعالة لصالونات التجميل
2. تعزيز القدرة على التعامل مع مختلف أنواع العملاء بأسلوب احترافي
3. تعلم استراتيجيات التسويق والترويج للصالونات
4. رفع كفاءة الفريق وإدارة الموارد البشرية والمالية والصحية

### الفئات المستهدفة من التدريب

1. أصحاب صالونات التجميل أو الراغبين في افتتاح صالون جديد
2. الكوادر الإدارية الجديدة في قطاع التجميل
3. الموظفون والعاملون في صالونات التجميل
4. الراغبون بتطوير أدائهم المهني في قطاع التجميل

### نبذة تعريفية عن الدورة التدريبية

تُعد دورة إدارة صالونات التجميل وخدمة العملاء برنامجاً تدريبياً متكاملًا يهدف إلى تزويد المشاركين بالمهارات الإدارية والعملية اللازمة لإدارة صالونات التجميل بكفاءة واحترافية. تتناول الدورة أساسيات تنظيم الأعمال اليومية، إدارة الموظفين، وتحسين تجربة العملاء لضمان رضاهم وولائهم. كما تركز على مهارات التسويق، التخطيط المالي، وإدارة المخزون لضمان استمرارية وربحية الصالون. بالإضافة إلى ذلك، يتم تدريب المشاركين على فنون التواصل الفعال والنجاح مع العملاء، للاحتفاظ بهم لمدى بعيد، بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوى، وتقديم خدمات عالية الجودة تعكس صورة احترافية للصالون. هذه الدورة مثالية لأصحاب الصالونات، المديرين، والمشرفين، وكذلك للعاملين والراغبين في تطوير مهاراتهم الإدارية وخدمة العملاء، مما يعزز فرص النجاح والنمو في قطاع التجميل المزدهر.

This training package has achieved the international accreditation standards of OAB-UK

ICSN: 31660325121443902

## محاور الحقبة التدريبية

المدة بالساعات	عنوان المحور	المحور
6	إدارة الصالون وتنظيم العمليات	المحور الرئيسي: 1
	تخطيط وتنظيم جدول العمل اليومي	المحور الفرعي: 1
	إدارة الموظفين وتوزيع المهام	المحور الفرعي: 2
	متابعة الأداء والكفاءة التشغيلية	المحور الفرعي: 3
	تنظيم مساحة العمل والمخزون	المحور الفرعي: 4
	وضع السياسات والإجراءات الداخلية	المحور الفرعي: 5
	إدارة التكاليف والمصاريف التشغيلية	المحور الفرعي: 6
	تحسين سير العمل وتقليل الهدر	المحور الفرعي: 7
5	خدمة العملاء وتجربة الزبائن	المحور الرئيسي: 2
	فنون التواصل الفعال مع العملاء	المحور الفرعي: 1
	التعامل مع الشكاوى والملاحظات بطريقة احترافية	المحور الفرعي: 2
	تقديم خدمة متميزة تلبي احتياجات العملاء	المحور الفرعي: 3
	بناء علاقة ولاء العملاء وصيانتها	المحور الفرعي: 4
	تقنيات الاستماع النشط وفهم توقعات العملاء	المحور الفرعي: 5
	إدارة تجربة العملاء من الحجز وحتى الخدمة النهائية	المحور الفرعي: 6
4	التسويق والمبيعات للصالونات	المحور الرئيسي: 3
	استراتيجيات التسويق الرقمي والتقليدي	المحور الفرعي: 1
	الترويج للعروض والخدمات الخاصة	المحور الفرعي: 2
	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لجذب العملاء	المحور الفرعي: 3
	تطوير برامج ولاء العملاء	المحور الفرعي: 4
	مهارات البيع والترويج للخدمات الإضافية	المحور الفرعي: 5
	تحليل السوق والمنافسين لتطوير الصالون	المحور الفرعي: 6
5	التطوير المهني والإدارة الصحية والمالية	المحور الرئيسي: 4
	التخطيط المالي ووضع ميزانية الصالون	المحور الفرعي: 1
	متابعة الإيرادات والمصاريف الشهرية	المحور الفرعي: 2
	تطوير مهارات القيادة والإشراف على الفريق	المحور الفرعي: 3
	وضع أهداف قصيرة وطويلة المدى للصالون	المحور الرئيسي: 4
	إدارة المخزون وشراء المستلزمات بكفاءة	المحور الفرعي: 5
	التدريب المستمر للموظفين وتحفيزهم	المحور الفرعي: 6
	السلامة والنظافة والصحة المهنية	المحور الفرعي: 7
20	مجموع الساعات التدريبية المعتمدة	

OAB-UK Authority Director

IOA Regional Director

Package Organiser

*Hub*

*Nattheer Qasbi*

*Muna Abu Shurah*



ACCREDITED  
CENTRE

This training package has achieved the international accreditation standards of OAB-UK

ICSN: 31660325121443902