

## شرح برنامج zoom للمتدربين

### أولاً: تحميل البرنامج

1. تحميل برنامج زووم للأندرويد

<https://play.google.com/store/apps/details?id=us.zoom.videomeetings>

2. تحميل برنامج زووم للآيفون

<https://apps.apple.com/us/app/id546505307>

3. تحميل برنامج زووم للكمبيوتر

<https://zoom.us/support/download>

### ثانياً : الانضمام للجلسة

(1) نقوم بالنقر على الرابط المرسل للجلسة التدريبية

نقطة البداية في دورة خدمة العملاء	
نقطة البداية - مقدمة عن خدمة العملاء الحصص وقت البدء: 09 أبريل	09:30 م
اليوم الأول: ماهية خدمة العملاء	
مفهوم خدمة العملاء المتميزة الحصص وقت البدء: 09 أبريل	11:30 م
تاريخ خدمة العملاء الحصص وقت البدء: 09 أبريل	10:30 م
اليوم الثاني: الإتيكيت والبروتوكول في خدمة العملاء	
نصائح في مجال الاتصال الهاتفي الحصص وقت البدء: 10 أبريل	11:30 م

(2) نختار فتح باستخدام برنامج كما في الصورة التالية



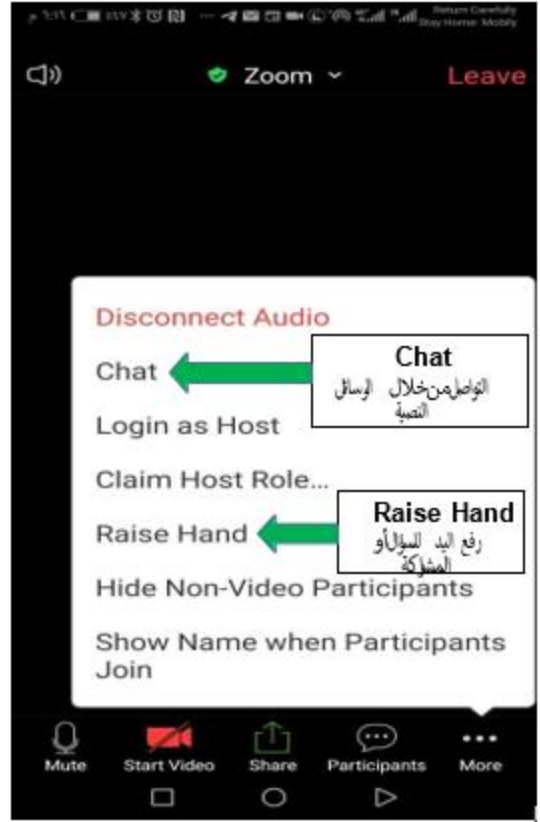
(3) سيطلب منك ادخال الاسم قم بإدخاله

Please enter your name

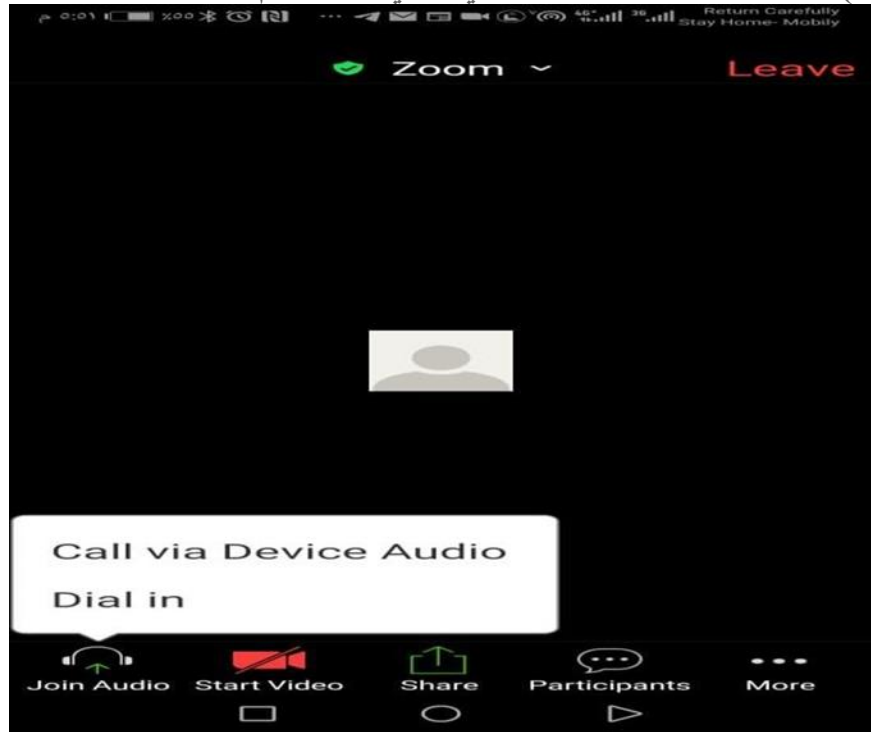
Cancel OK

**ملاحظة مهمة:**

يجب ادخال الاسم الكامل باللغة العربية لان التحضير سيتم من خلال الاسم المدخل للانضمام للجلسة ثم الضغط على الزر **OK**



4) ستظهر النافذة التالية والتي تعني الانضمام للجلسة التدريبية



## ثالثا: أدوات التحكم للمتدرب

