



## دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة

### نظرة عامة على الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات المتقدمة في قياس وإدارة وتحليل رضا العملاء في قطاعات الخدمات العامة. تستند منهجية هذا البرنامج إلى الجمع بين الأسس النظرية والتطبيق العملي، حيث سيتقن المشاركون أدوات وأساليب مبتكرة مثل نموذج SERVQUAL، وتقنيات رسم مسار العميل، وأساليب التسوق السري. تُركّز الدورة على سد الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو الخدمات العامة
- مدراء خدمة العملاء
- مسؤولو ضمان الجودة
- مديرو العمليات
- العاملين في مجال التسويق

### الأقسام المستهدفة:

- العلاقات العامة
- ضمان الجودة
- دعم العملاء
- التسويق والمبيعات

### القطاعات المستهدفة:

- الإدارة العامة
- الخدمات الصحية
- قطاع الضيافة
- الاتصالات
- التجزئة وخدمات المستهلكين



## أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- قياس رضا العملاء باستخدام أساليب متعددة مثل استطلاعات الرضا، ونموذج SERVQUAL، وتحليل الملاحظات.
- تنفيذ استراتيجيات متكاملة لإدارة رضا العملاء في الخدمات العامة.
- إجراء رسم دقيق لمسار العميل وتحليل العمليات لتحسين جودة الخدمة.
- استخدام تقنيات تحليل تجزئة العملاء لفهم الأسواق المستهدفة.
- تطبيق أساليب التسويق السري لتقييم أداء تقديم الخدمات بهوضوعية.

## منهجية التدريب:

تجمع الدورة بين النظرية الدقيقة والتطبيق العملي المباشر. يُعزز التدريب التفاعلي من خلال العمل الجماعي والمناقشات النقدية التي تُتيح للمشاركين تبادل الخبرات وتقديم الحلول الإبداعية. مما تسهم في تطوير مهارات التحليل والتقييم.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- دفاتر عمل وقوالب تفاعلية
- دراسات حالة تحليلية حول إدارة ملاحظات العملاء
- قوائم مراجعة

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: فهم رضا العملاء وديناميكيات الخدمات العامة

- الموضوع 1: الدور المتغير للخدمات العامة وعلاقة المواطن/العميل
- الموضوع 2: أهمية إدارة رضا العملاء في السياق العام
- الموضوع 3: تنوع أدوار المواطن/العميل في تقديم الخدمات
- الموضوع 4: المقارنة بين تقديم الخدمات العامة والخاصة
- الموضوع 5: خصائص الخدمات والمنتجات في البيئات العامة
- الموضوع 6: مقدمة للمفاهيم والنماذج الأساسية لقياس رضا العملاء
- المراجعة: استعراض شامل للأفكار الرئيسية والدروس المستفادة من اليوم الأول

### اليوم 2: العوامل المؤثرة على رضا العملاء وجودة الخدمة

- الموضوع 1: تحليل التوقعات والتصورات في رضا العملاء
- الموضوع 2: تطبيق نموذج SERVQUAL في تقييم جودة الخدمة
- الموضوع 3: المحددات الرئيسية لجودة الخدمات في القطاع العام
- الموضوع 4: قياس وتحديد العوامل المؤثرة في رضا العملاء
- الموضوع 5: التعامل مع الفجوة بين توقعات العملاء وتصوّراتهم
- الموضوع 6: تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا
- المراجعة: مراجعة الندوات والمعايير المستخدمة في تقييم الرضا والجودة



### اليوم 3: من القياس إلى الإدارة: أساليب وتقنيات متقدمة

- الموضوع 1: الانتقال من قياس الرضا إلى إدارة رضا العملاء بشكل استراتيجي
- الموضوع 2: استراتيجيات قياس رضا العملاء باستخدام الاستطلاعات ومجموعات التركيز
- الموضوع 3: رسم مسار العميل وتحليل العمليات التشغيلية
- الموضوع 4: تقييم سهولة الاستخدام وتحليل الملاحظات
- الموضوع 5: تطبيق التسويق السري لرصد أداء تقديم الخدمات
- الموضوع 6: تقنيات التقييم المشترك في الخدمات العاهة
- المراجعة: مراجعة منهجيات القياس والتقنيات التطبيقية لإدارة الرضا

### اليوم 4: تنفيذ استراتيجيات إدارة رضا العملاء

- الموضوع 1: أساليب المشاركة والتصميم المشترك في تقديم الخدمات
- الموضوع 2: تشكيل لجان العملاء وتفعيل استراتيجيات المشاركة
- الموضوع 3: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجمع الملاحظات
- الموضوع 4: تحليل مزايا وعيوب استطلاعات الرضا
- الموضوع 5: قياس معايير جودة الخدمات العاهة وتحديد الفجوات
- الموضوع 6: بناء استراتيجية مستدامة للتحسين المستمر
- المراجعة: تقييم شامل للاستراتيجيات إشراك العملاء وتحسين الأداء

### اليوم 5: التحسين المستمر وإدارة الرضا على المدى الطويل

- الموضوع 1: تعزيز الأداء التنظيمي من خلال استغلال ملاحظات العملاء
- الموضوع 2: استراتيجيات تحسين الخدمات في السياق العام
- الموضوع 3: تعزيز موثوقية الخدمات واستجابتها
- الموضوع 4: تطبيق مبادئ موثوق المواطنين لتحقيق المساءلة
- الموضوع 5: إدارة أداء الخدمات وتوقعات العملاء على المدى الطويل
- الموضوع 6: ضمان استمرارية ولاء العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات
- المراجعة: مراجعة شاملة للاستراتيجيات التحسين المستدامة وإدارة رضا العملاء

### التساؤلات الهكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

يكون للمشاركين من مختلف الخلفيات الالتحاق بالدورة، مع تفضيل وجود معرفة أساسية أو خبرة سابقة في إدارة الخدمات أو خدمة العملاء.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟

تستغرق كل جلسة يومية ما يقارب 4-5 ساعات، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. تمتد الدورة على خمسة أيام إجمالي 20-25 ساعة تدريبية.



## كيف يمكن للمشاركين تطبيق منهجية التحليل الكمي لمقارنة معايير جودة الخدمة في ظل التباينات الثقافية والبيئية في الخدمات العامة؟

في البيئات متعددة الثقافات، يصعب الاعتماد على أدوات تقييم موحدة، لذا تُدرَّب المشاركون على منهجية تحليل كمي مرنة وسياقية تشمل:

- تصهير مؤشرات جودة قابلة للتكيف محلياً مثل SERVQUAL المعدل ثقافياً.
- استخدام تحليل العوامل Analysis Factor لعزل العناصر المؤثرة في تقييم الخدمة حسب الثقافة المحلية.
- تطبيق أدوات إحصائية مثل ANOVA أو MANOVA لمقارنة رضا المستفيدين بين مناطق أو شرائح سكانية مختلفة.
- دمج التحليل الكمي بالنوعي لضمان أن الأرقام تعكس الواقع الاجتماعي والثقافي للخدمة.

هذه المنهجية تمنح صانعي القرار بيانات دقيقة وعادلة، وتُعزز من تحسين الخدمات بطريقة تراعي التنوع المحلي وتحترم احتياجات المجتمعات المختلفة.

## كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تجمع الدورة بين التطبيق العملي والنظرية الدقيقة المستند إلى أحدث النماذج في قياس وإدارة رضا العملاء. على عكس الدورات التقليدية، يُقدَّم أدوات تحليلية مبتكرة مثل نموذج SERVQUAL وتقنيات رسم مسار العميل والتسويق السري. كما يُعزز البرنامج من خلال جلسات تفاعلية شاملة تتضمن مناقشات نقدية، ودراسات حالة تحليلية، مما يُتيح للمشاركين تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات.



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة بشهادة CPD



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
الهائية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أمستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شرم الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنجار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترال - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
 +447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)