



## دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء



## دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

المرجع: 1001\_88 التاريخ: 23 - 27 Mar 2027 الموقع: شرم الشيخ الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة على الدورة :

هذه الدورة التدريبية مصممة لنقل منظمتك من التفكير المرتكز على المنتج إلى نموذج خدمة مركزة حول العميل. ستستكشف استراتيجيات التواصل مع العملاء، وخطة التواصل مع العملاء، وكيفية استخدام أدوات التواصل مع العملاء بفعالية. سنركز أيضاً على ضمان الجودة والرقابة على الجودة، و أدوات تصميم تجربة العميل كمنهج بوكا يوكي الياباني ودوره في تحسين الجودة. هذا البرنامج التدريبي فريد لأنه يجمع بين المفاهيم الرئيسية لخدمة العملاء و كيفية ربطها في بطاقة النداد المتوازن بأبعادها الخمسة، مما يوفر نهجاً شاملاً مركزاً حول العميل. .

### الجمهور المستهدف :

- مديري خدمة العملاء
- مديري ضمان الجودة
- مشرفي خطوط مواجهة العملاء
- مدراء المنشآت الخدمية المتوسطة
- الموظفين الحكوميين ممن يركزون على رضا المتعاملين

### الأقسام التنظيمية المستهدفة

- قسم خدمة العملاء
- مكاتب استقبال العملاء
- قسم ضمان الجودة

### القطاعات المستهدفة :

- التجارة الإلكترونية
- قطاعات التجزئة
- قطاع الضيافة و السياحة
- قطاع الطيران
- شركات مزودي الاتصالات
- البنوك و مزودي الخدمات المالية
- الجهات الحكومية الخدمية

### محتوى الدورة:

في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المشاركون من اتقان :



- تصميم تجربة عميل مميزة و تحسينها باستمرار.
- مهارات التعامل مع المتعاملين و بروتوكولات و اتكيت التعامل مع العملاء.
- إتقان تطوير بطاقة النداء المتوازن و ربط مؤشرات النداء الرئيسية للبعد الخمسة.
- تحسين استراتيجيتهم في التواصل مع العملاء

## منهجية التدريب:

تتضمن منهجيتنا في التدريب :

- جلسات تفاعلية
- دراسات حالة واقعية
- مناقشات جماعية
- جلسات تغذية راجعة مستمرة

## أدوات الدورة:

سيتم توفير النتي للمشاركين :

- مواد الدورة العلمية.
- نسخة تجريبية عن برنامج لتصميم تجربة العميل.
- مواد للقراءة و قوالب لتحسين تجربة العميل و قوالب لبطاقة النداء المتوازن.

## جدول الدورة:

**اليوم الأول: فهم العميل و التركيز عليه في أنشطة المنظمة**

- الموضوع الأول: مقدمة في نموذج التركيز حول العميل ومزاياه
- الموضوع الثاني: أساسيات استراتيجية التواصل مع العملاء وخطة التواصل
- الموضوع الثالث: الاستماع و الانصات إلى صوت العميل VOC
- المراجعة: التأمل في أهمية التفكير المرتكز حول العميل

**اليوم الثاني: ضمان الجودة والرقابة عليها**

- الموضوع الأول: مقدمة في ضمان الجودة والرقابة عليها
- الموضوع الثاني: فهم منهج Yoke Poka
- الموضوع الثالث: تحسين الجودة من خلال تصميم تجربة العميل
- المراجعة: أهمية الجودة في خدمة العملاء

**اليوم الثالث: بطاقة النداء المتوازن و العميل**



- الموضوع النول: إنشاء ثقافة تعليمية و تطوير مؤشرات أداء التعلم
- الموضوع الثاني: من التعلم إلى تطوير العمليات و مؤشرات الأداء للعمليات الداخلية
- الموضوع الثالث: من تطوير العمليات إلى العملاء أهم مؤشرات الأداء المرتبطة بالعملاء
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن النبعاد الثلاث الأولى

#### اليوم الرابع: بطاقة الأداء المتوازن البعد المالي و بعد الاستدامة

- الموضوع النول: البعد المالي و ربط مؤشرات العملاء بالمؤشرات المالية.
- الموضوع الثاني: بعد الاستدامة و ربط مؤشرات العملاء بمؤشرات الاستدامة.
- الموضوع الثالث: إنشاء خريطة استراتيجية تتمحور حول العميل.
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن و الخريطة الاستراتيجية.

#### اليوم الخامس: رضا العملاء وسعادتهم

- الموضوع النول: من رضا العملاء إلى سعادة العملاء.
- الموضوع الثاني: دور التدريب و التطوير المستمر و خلق قيادات قادرة على التحسين المستمر.
- الموضوع الثالث: تخصيص السعادة - جعل العملاء سعداء
- التأمل والمراجعة: دور رضا العملاء في ثقافة التركيز حول العميل.

#### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة خدمة العملاء الأخرى :

هذه الدورة التدريبية تركز على تحويل ثقافة المنظمة لتكون متركزة حول العميل وتربط مفاهيم خدمة العملاء بطاقة الأداء المتوازن. تقدم منهجية متعددة أدوات لتطوير مهارات التعامل مع العملاء، وتستهدف مديري خدمة العملاء ومديري ضمان الجودة وغيرهم. تتيح هذه الدورة للمشاركين تصميم تجربة عميل مميزة وتحسينها باستمرار، وتركز على تحقيق رضا وسعادة العملاء وتحسين الجودة من خلال استخدام منهجية بوكا يوكي وبطاقة الأداء المتوازن.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلاند                    | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تبليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | دبي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |



## مدن التدريب

|                          |                                       |                   |
|--------------------------|---------------------------------------|-------------------|
| كيب تاون<br>جنوب إفريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا   |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لأنكوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>إسبانيا                      | ماريبا<br>إسبانيا |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا  |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا   |