

دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

نظرة عامة على الدورة:

هذه الدورة التدريبية مصممة لنقل منظمتك من التفكير المرتكز على المنتج إلى نموذج خدمة مرتكزة حول العميل. ستتعرف على استراتيجية التواصل مع العملاء، وخطة التواصل مع العملاء، وكيفية استخدام أدوات التواصل مع العملاء بفعالية. سنركز أيضًا 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 الأداد المتوازن بأبعادها الخمسة
.، مما يوفر نهجًا شاملاً مرتكزًا 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

AGILE LEADERS
Training Center

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 الأداء المتوازن و ربط مؤشرات الأداء الرئيسية للأبعاد الخمسة.
- تحسين استراتيجيتهم في التواصل مع العملاء

منهجية التدريب:

تتضمن منهجيتنا في التدريب:

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

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة:

سيتم توفير الآتي للمشاركين:

- مواد الدورة العلمية.
- نسخة تجريبية عن برنامج لتصميم تجربة العميل.
- مواد للقراءة و قوالب لتحسن تجربة العميل و قوالب لبطاقة الأداء 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 Poka Yoke
- الموضوع الثالث: تحسين الجودة من خلال تصميم تجربة العميل
- المراجعة: أهمية الجودة في خدمة العملاء

اليوم الثالث: بطاقة الأداء المتوازن و العميل

- الموضوع الأول: إنشاء ثقافة تعلمية 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 مـؤشرات الأداء المرتبطة بالعملاء
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن الأبعاد الثلاث الاولى

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الرابع: بطاقة الأداء المتوازن البعد المالي و بعد الاستدامة

- الموضوع الأول: 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 الأول: 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 أدارة خدمة العملاء الاخرى:

هذه الدورة التدريبية تركز على تحويل ثقافة المنظمة لتكون مرتكزة حول العميل وتربط مفاهيم خدمة العملاء ببطاقة الأداء المتوازن. تقدم منهجية متعددة وأدوات 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.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية