



دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة



AGILE LEADERS
Training Center



دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة

نظرة عامة

دورة إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة لمدة 5 أيام، وهي دورة تأسيسية لممثلي خدمة العملاء وفرق الصفوف الأمامية وموظفي مراكز الاتصال ومشرفي الخدمة، ويعود المشاركون بعدة قرارات إسعاد العميل. يقرأ المشاركون مؤشرات التوقع ويختارون التخصيص والمساعدة الاستباقية ويطبقون معايير سلوك قابلة للملاحظة ويستردون إخفاق الخدمة دون تحويل كل تفاعل إلى مبادرة مكلفة. تتناول أجايل للتدريب إسعاد العملاء بوصفه ممارسة للحكم المهني في الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن مساعدة العملاء مباشرة عبر قنوات الخدمة
- الفرق المسؤولة عن التعرف على التوقعات والتفضيلات الشخصية
- الفرق المسؤولة عن التواصل الاستباقي ومنع المشكلات
- الفرق المسؤولة عن استعادة الثقة بعد إخفاق الخدمة
- الفرق المسؤولة عن معايرة سلوكيات الخدمة الأمامية

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع تفاعلات العملاء، وتستبعد مهارات التواصل الأساسية واستراتيجية تجربة العميل العامة وإدارة تقنيات مراكز الاتصال وتصميم برامج الولاء.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها الحكم المهني للصفوف الأمامية على ثقة العميل واتساق الخدمة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وعلاقات الضيوف والإشراف على الخدمة
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات الرقمية
- الضيافة والخدمات الصحية والتعليمية والبيع بالتجزئة
- النقل والخدمات اللوجستية والمرافق والخدمات المهنية
- جودة الخدمة وفرق عمليات العملاء



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل توقعات العميل ومؤشرات التفاعل
- تطبيق معايير سلوك الخدمة باتساق
- استخدام أدلة التفضيل للتخصيص المسؤول
- ترتيب المساعدة الاستباقية في اللحظات المناسبة
- تشخيص إخفاق الخدمة واختيار إجراءات الاسترداد
- تقييم تدخلات إسعاد العميل من خلال استجابته

جدول الدورة

اليوم 1: التوقعات والحكم المهني في الخدمة

- قائمة تحقق مؤشرات توقع العميل
- دليل ملاحظة لحظة الخدمة
- خريطة فجوة التوقع والتقديم
- مصفوفة حدود الحكم المهني في الخدمة
- سجل إشارات ثقة العميل

اليوم 2: الخدمة المتسقة والمخصصة

- معيار سلوك الخدمة القابل للملاحظة
- مذكرة أدلة تفضيلات العميل
- دليل قرار التخصيص المسؤول
- بطاقة معايرة لغة الخدمة
- ورقة مراجعة اتساق التفاعل



اليوم 3: المساعدة الاستباقية وخيارات الإسعاد

- خريطة محفزات المساعدة الاستباقية
- قائمة تحقق منع جهد العميل
- مصفوفة اختيار تدخل الإسعاد
- اختبار ملائمة مبادرة الخدمة
- دليل توقيت التواصل الاستباقي

اليوم 4: الاسترداد والمتابعة

- تصنيف أثر إخفاق الخدمة
- شجرة قرار إجراء الاسترداد
- خطة استعادة ثقة العميل
- متعقب متابعة التعهدات
- نموذج مراجعة التعلم من الاسترداد

اليوم 5: ممارسة إسعاد العملاء

- تمرين: تفسير مؤشرات توقع العميل
- تمرين: تخصيص تفاعل خدمي
- تمرين: اختيار تدخل استباقي لإسعاد العميل
- تمرين: استرداد إخفاق الخدمة ومتابعته
- المشروع الختامي: عدة قرارات إسعاد العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والضيافة والصحة والاتصالات لممارسة قرارات إسعاد العملاء.

- نشاط مقترح: تصنيف مؤشرات التوقع واختيار استجابة خدمية ضمن حدود الدور.
- نشاط مقترح: تخصيص تفاعل باستخدام أدلة عميل ملائمة من دون بناء افتراضات غير مدعومة.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات المساعدة الاستباقية من حيث الملاءمة والتوقيت والجهد والاتساق.
- نشاط مقترح: اختيار إجراء استرداد وتسجيل التعهد ومراجعة استجابة العميل.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب إسعاد العملاء والحكم المهني في الخدمة، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق الخدمة الأمامية ومراكز الاتصال وعلاقات الضيوف والإشراف، ويفترض مسؤوليتهم المنتظمة عن تفاعلات العملاء.

كيف يختلف تدريب إسعاد العملاء عن مهارات خدمة العملاء الأساسية؟

يطور تدريب إسعاد العملاء الحكم على التوقعات والتخصيص والمساعدة الاستباقية والاسترداد والمتابعة، بينما تركز المهارات الأساسية على سلوكيات التواصل والتفاعل الأساسية.

متى يكون تدخل إسعاد العميل مناسباً؟

يكون تدخل الإسعاد مناسباً عندما يستجيب لحاجة أو تفضيل مثبت ويلائم سياق الخدمة ويبقى ضمن حدود الدور ويضيف قيمة ذات صلة دون خلق وعود غير متسقة.

كيف تخصص فرق الصفوف الأمامية خدمة العميل بمسؤولية؟

تخصص الفرق الخدمة باستخدام أدلة ملائمة قدمها العميل أو صرح باستخدامها، وتؤكد التفضيلات غير المؤكدة، وتحمي المعلومات الخاصة، وتتجنب الافتراضات المبنية على المظهر أو الخلفية.

ما الذي يجعل استرداد الخدمة داعماً لإسعاد العميل؟

يدعم الاسترداد إسعاد العميل عندما يعترف بالأثر ويعيد السيطرة ويختار معالجة متناسبة ويوضح الملكية ويفي بالتعهدات ويتعلم من الإخفاق.

الخاتمة

يعود المشاركون بعدة قرارات إسعاد العميل التي تضم قوائم التوقع ومعايير السلوك ومذكرات التفضيل ومحفزات الاستباق ومعايير التدخل وأدلة الاسترداد ومتعقبات التعهد ونماذج المراجعة. تستبدل العدة المبادرات المرتجلة بقرارات خدمة ملائمة. كما تساعد الفرق على تقديم تفاعلات مخصصة واستباقية وموجهة للاسترداد باتساق.



فئات الدورات التدريبية

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



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

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



مدن التدريب

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