

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها

نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها لمدة أسبوع لمشرفي خدمة العملاء وفرق الخطوط الأمامية وقادة مراكز الاتصال ومسؤولي الشكاوى وموظفي جودة الخدمة، ويعود المشاركون بدليل الاستجابة لنزاعات العملاء. يشخص المشاركون المسببات وينظمون الحوار ويجمعون الوقائع ويختارون المعالجات ويديرون التصعيد ويوثقون القرارات ويمنعون التكرار عبر القنوات المباشرة والهاتفية والرقمية. تربط أجايل للتدريب تهدئة نزاعات العملاء بممارسات استعادة الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن حل تفاعلات العملاء المتوترة
- المشرفون المسؤولون عن قرارات التصعيد ودعم الموظفين
- فرق الشكاوى المسؤولة عن التحقيق وجودة الردود
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن النزاعات الهاتفية والرقمية
- فرق جودة الخدمة المسؤولة عن منع المشكلات المتكررة

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع اتصالات العملاء أو شكاواهم في العمل، وتستبعد خدمة العملاء العامة والوساطة في مكان العمل والتفاوض العام وقياس الرضا.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير اتصالات العملاء عالية الانفعال وإخفاقات الخدمة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال والشكاوى وجودة الخدمة
- التجزئة والضيافة والنقل والخدمات العقارية
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والاتصالات
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والعمليات الموجهة للجمهور
- التجارة الإلكترونية والدعم الفني وخدمات الاشتراكات

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص مسببات النزاع والاحتياجات والوقائع وإشارات المخاطر
- تطبيق تنظيم الانفعال ولغة تهدئة التصعيد
- استخدام أساليب الاستجواب المنظم والاستماع ووضع الحدود
- تقييم خيارات الحل واستعادة الخدمة والتصعيد
- بناء سجلات حالات وإجراءات متابعة متسقة
- تحليل النزاعات المتكررة وترتيب التغييرات الوقائية

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص النزاع والجاهزية

- خريطة مسببات نزاع العميل
- شبكة تشخيص الانفعال والواقعة والحاجة
- قائمة فحص إشارات مخاطر التصعيد
- ممارسة التوقف لتنظيم الذات
- بطاقة الاستعداد للاستجابة للنزاع

اليوم 2: التواصل لتهدئة التصعيد

- تسلسل الاستجابة بالاستماع النشط
- بنك عبارات التعاطف والإقرار
- طريقة إعادة الصياغة المحايدة
- منشئ عبارات وضع الحدود
- دليل ضبط النبرة حسب القناة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الحل واستعادة الخدمة

- قمع أسئلة تقصي الوقائع المنظم
- لوحة توضيح النتيجة المطلوبة للعميل
- مصفوفة قرار خيارات الحل
- سلم إجراءات استعادة الخدمة
- نص تأكيد الاتفاق والتوقعات

اليوم 4: التصعيد والسجلات والوقاية

- خريطة صلاحيات التصعيد وتسليم الحالة
- قالب توثيق حالة النزاع
- فحص مراعاة العميل ذي الاحتياجات الخاصة
- لوحة مراجعة موضوعات النزاع المتكررة
- شبكة ترتيب تغييرات الخدمة الوقائية

اليوم 5: ممارسة الاستجابة لنزاعات العملاء

- تمرين: تشخيص حالة عميل عالية الانفعال
- تمرين: إجراء محادثة لتهدئة التصعيد
- تمرين: اختيار إجراء للحل واستعادة الخدمة
- تمرين: توثيق حالة متعددة القنوات وتصعيدها
- المشروع الختامي: دليل الاستجابة لنزاعات العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والإدارة الصحية والضيافة والدعم الرقمي لربط خيارات التواصل بقرارات الخدمة.

- نشاط مقترح: تصنيف العبارات الانفعالية والوقائع والاحتياجات وإشارات المخاطر في حالة مسجلة.
- نشاط مقترح: ممارسة الاستماع وإعادة الصياغة والتعاطف ووضع الحدود في حالات ثنائية.
- نشاط مقترح: مقارنة المعالجات ومسارات التصعيد وإجراءات المتابعة لإخفاق خدمة.
- نشاط مقترح: تحويل أنماط الحالات المتكررة إلى مقترح تغيير وقائي.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تهدئة نزاعات العملاء وماذا تفترض؟

تناسب موظفي خدمة العملاء ومسؤولي الشكاوى والمشرفين وفرق جودة الخدمة، وتفترض خبرة في التعامل مع اتصالات العملاء أو إخفاقات الخدمة.

كيف تختلف تهدئة نزاعات العملاء عن إدارة النزاعات العامة؟

تركز تهدئة نزاعات العملاء على تفاعلات الخدمة وانفعال العميل والمعالجات وصلاحية التصعيد وسجلات الحالة والاستعادة، بينما تتناول إدارة النزاعات العامة خلافات أوسع في العمل أو العلاقات.

متى ينبغي تصعيد نزاع العميل؟

ينبغي تصعيد نزاع العميل عندما تتطلب حدود الصلاحيات أو مخاوف السلامة أو الاحتياجات الخاصة أو تكرار إخفاق الخدمة أو المخاطر أو التوقعات غير المحسومة ملكية إضافية.

كيف تدعم استعادة الخدمة حل نزاعات العملاء؟

تدعم استعادة الخدمة حل النزاع عبر ربط الإخفاق المثبت بمعالجة متناسبة وملكية واضحة وتوقعات واقعية ومتابعة موثقة.

كيف يمكن منع نزاعات العملاء المتكررة؟

يمكن منع النزاعات المتكررة بمراجعة موضوعات الحالات وتحديد مسببات العمليات وتوضيح معلومات العملاء وتحسين التسليمات وتعيين إجراءات وقائية.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل الاستجابة لنزاعات العملاء، ويضم أدوات التشخيص ولغة التهدئة ومعايير الحل ومسارات التصعيد وحقول التوثيق وإجراءات الوقاية. يدعم الدليل استجابات متسقة عبر القنوات وقرارات إشرافية أوضح. ويحول أدلة النزاع المتكرر إلى تحسينات محددة للخدمة.

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