



دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها



AGILE LEADERS
Training Center



دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها

نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها لمدة 5 أيام 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 أجائل 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
- التجربة والضيافة والنقل والخدمات العقارية
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والاتصالات
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والعمليات الموجهة للجمهور
- التجارة الإلكترونية والدعم الفني وخدمات الاشتراكات



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 النبيرة حسب القناة



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.



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 وصلاحيات التصعيد وسجلات الحالة والاستعداد، 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.



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