

دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة



دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة

نظرة عامة

دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة لمدة 10 أيام لمسؤولي تجربة العميل وقادة الخدمة ومديري الشكاوى ومختصي الجودة ومالكي الخدمات، ويعود المشاركون بخطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية، يطبق المشاركون وضوح التوقعات والتواصل الشفاف والإفصاح عن الأدلة وتفسير القرارات والموافقة المراعية للخصوصية ووضوح الشكاوى واستعادة الخدمة وقياس الثقة. تحول الدورة التفسيرات المتباينة إلى ممارسات خدمة قابلة للتتبع. تقدم أجايل للتدريب ثقة العملاء كنتيجة لسلوك خدمة واضح وعادل ومسؤول.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن معايير تجربة العميل ونتائج الثقة
- القادة المسؤولون عن تواصل الخدمة وتفسير القرارات
- المديرون المسؤولون عن معالجة الشكاوى وحوكمة الاستعادة
- مختصو الجودة المسؤولون عن الأدلة والقياس والتحسين
- مالكو الخدمات المسؤولون عن ضوابط الشفافية وعود العملاء

تفترض الدورة تأثير المشاركين مسبقاً في العمليات أو القرارات المواجهة للعملاء، وتستبعد الأخلاقيات العامة والعلاقات العامة واتصال الأزمات وبرامج الولاء ومهارات خدمة العملاء الأساسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يعتمد فيها العملاء على معلومات واضحة وقرارات عادلة ومتابعة ظاهرة للخدمة.

- تجربة العميل وجودة الخدمة وإدارة الشكاوى
- العمليات والخدمات الرقمية ومراكز الاتصال
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والاتصالات والمرافق
- التجزئة والضيافة وخدمات السفر



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص مخاطر الثقة في تفاعلات الخدمة وقراراتها
- تطبيق أدوات التوقع والأدلة والحدود وتواصل الموافقة
- تحليل شفافية الشكاوى وممارسات الاستعادة
- تقييم إشارات الثقة باستخدام أدلة العملاء
- ترتيب ضوابط الشفافية وإجراءات التحسين
- بناء خطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية

جدول الدورة

اليوم 1: أدلة ثقة العملاء

- خريطة محركات ثقة العملاء
- خط أساس توقعات الثقة
- شبكة أدلة مصداقية الخدمة
- مسح تفاعلات مخاطر الثقة
- سجل إشارات اطمئنان العملاء

اليوم 2: وضوح التوقعات

- لوحة وضوح توقعات الخدمة
- فحص مواعمة الوعد والقدرة
- دليل اكتشاف افتراضات العميل
- خريطة تفسير التوقيت والاعتماديات
- سجل تباين التوقعات



اليوم 3: التواصل الشفاف للخدمة

- نموذج تفسير الخدمة بلغة واضحة
- قائمة تحقق اكتمال الرسالة
- فصل المعلومات المعروفة وغير المعروفة
- تدقيق اتساق التواصل
- مجموعة أسئلة استيضاح العميل

اليوم 4: الأدلة والحدود

- قائمة تحقق الإفصاح عن أدلة العميل
- دليل وسم المصدر ودرجة الثقة
- أداة صياغة حدود الخدمة
- مصفوفة الإفصاح عن الخيارات البديلة
- مراجعة كفاية الإفصاح

اليوم 5: شفافية القرارات

- سجل تفسير قرار الخدمة
- خريطة إظهار معايير القرار
- ورقة مبررات أثر القرار على العميل
- سجل توثيق قرارات الاستثناء
- شبكة مراجعة جودة التفسير

اليوم 6: الموافقة والتواصل المراعي للخصوصية

- فحص تواصل موافقة العميل
- لوحة تفسير الغرض والاستخدام
- دليل عرض خيارات المعلومات
- خريطة محادثة حدود الخصوصية
- ورقة تسجيل أدلة الموافقة



اليوم 7: شفافية الشكاوى

- خريطة معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018
- سجل إظهار حالة الشكاوى
- نموذج تحديث التحقيق
- قائمة تحقق مبررات الحل
- سجل أدلة عدالة الشكاوى

اليوم 8: استعادة الخدمة بشفافية

- تسلسل شفافية الاستعادة
- دليل الإقرار بأثر التعثر
- مصفوفة تفسير المعالجة
- متعقب متابعة الاستعادة
- فحص الثقة بعد الاستعادة

اليوم 9: قياس الثقة والحوكمة

- خريطة أدلة الرضا وفق ISO 10004:2018
- لوحة معلومات أدلة الثقة
- سجل ضوابط الشفافية
- دليل تفسير مؤشرات الثقة
- لوحة قرارات أولويات التحسين

اليوم 10: ممارسة الثقة والشفافية

- تمرين: تشخيص خطر ثقة في الخدمة
- تمرين: صياغة تفسير شفاف لقرار
- تمرين: مراجعة وضوح الشكاوى والاستعادة
- تمرين: تقييم أدلة الثقة وضوابطها
- المشروع الختامي: خطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من المصارف والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات الرقمية لاختبار خيارات الشفافية وأدلة الثقة.



- نشاط مقترح: إعادة صياغة تفسير غير واضح للخدمة باستخدام الحقائق والحدود والاعتماديات وخيارات العمل.
- نشاط مقترح: توثيق قرار شكوى بمعايير ظاهرة وأدلة تحقيق ومبررات حل عادلة.
- نشاط مقترح: تصميم تسلسل استعادة يقر بالأثر ويسجل المتابعة.
- نشاط مقترح: مقارنة مؤشرات الثقة وترتيب ضوابط الشفافية لخطة التشغيل.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة ثقة العملاء وشفافية الخدمة وماذا تفترض؟

تناسب المختصين المؤثرين في تفسيرات الخدمة أو قراراتها أو شكواها أو استعادتها أو أدلة الثقة، وتفترض مسؤولية عملية عن عمليات مواجهة العملاء دون اشتراط معرفة تخصصية سابقة.

كيف تختلف ثقة العملاء وشفافية الخدمة عن التدريب العام لخدمة العملاء؟

تركز ثقة العملاء وشفافية الخدمة على الإفصاح عن الأدلة وتفسير القرارات والحدود والموافقة ووضوح الشكاوى ومتابعة الاستعادة والقياس، بينما يطور التدريب العام مهارات أوسع للتفاعل والخدمة.

ما الذي يجعل تفسير الخدمة شفافا بما يدعم ثقة العملاء؟

يوضح تفسير الخدمة الشفاف ما هو معروف وما هو غير مؤكد والمعايير التي شكلت القرار والحدود المطبقة والخيارات المتاحة وكيفية طلب الاستيضاح أو المراجعة.

كيف تساعد معالجة الشكاوى بشفافية على استعادة ثقة العملاء؟

تدعم معالجة الشكاوى بشفافية الثقة عندما تظهر الإقرار بالحالة والتحديث والتحقيق والمبررات والحل والمتابعة مع حماية المعلومات التي ينبغي أن تبقى سرية.

كيف تقيس المؤسسات ثقة العملاء وشفافية الخدمة؟

تجمع المؤسسات تغذية العملاء وفجوات التوقع وجودة التفسير ووضوح الشكاوى ومتابعة الاستعادة وتكرار التعثر وإشارات اللطمئنان، ثم تفسر الأدلة ضمن سياق الخدمة.



الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية، وتضم مخاطر الثقة وأدوات التواصل وضوابط الإفصاح وسجلات القرارات ووضوح الشكاوى وإجراءات الاستعادة ومؤشرات القياس والأولويات. تجعل الخطة تفسيرات الخدمة ومتابعتها قابلة للمساءلة. كما تساعد الفرق على استبدال قرارات الشفافية المتباينة بممارسات متكررة تستند إلى أدلة العملاء.



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 الرشيقة

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	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية