



دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة

نظرة عامة على الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات المتقدمة في قياس وإدارة وتحليل رضا العملاء في قطاعات الخدمات العامة. تستند منهجية هذا البرنامج إلى الجمع بين الأسس النظرية والتطبيق العملي، حيث سيتقن المشاركون أدوات وأساليب مبتكرة مثل نموذج SERVQUAL، وتقنيات رسم مسار العميل، وأساليب التسوق السري. تُركّز الدورة على سد الفجوة بين توقعات العملاء وتصوّراتهم.

الجمهور المستهدف:

- مديرو الخدمات العامة
- مدراء خدمة العملاء
- مسؤولو ضمان الجودة
- مديرو العمليات
- العاملين في مجال التسويق

الأقسام المستهدفة:

- العلاقات العامة
- ضمان الجودة
- دعم العملاء
- التسويق والمبيعات

القطاعات المستهدفة:

- الإدارة العامة
- الخدمات الصحية
- قطاع الضيافة
- الاتصالات
- التجزئة وخدمات المستهلكين



أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- قياس رضا العملاء باستخدام أساليب متعددة مثل استطلاعات الرضا، ونموذج SERVQUAL، وتحليل الملاحظات.
- تنفيذ استراتيجيات متكاملة لإدارة رضا العملاء في الخدمات العامة.
- إجراء رسم دقيق لمسار العميل وتحليل العمليات لتحسين جودة الخدمة.
- استخدام تقنيات تحليل تجزئة العملاء لفهم الأسواق المستهدفة.
- تطبيق أساليب التسويق السري لتقييم أداء تقديم الخدمات بموضوعية.

منهجية التدريب:

تجمع الدورة بين النظرية الدقيقة والتطبيق العملي المباشر. يُعزز التدريب التفاعلي من خلال العمل الجماعي والمناقشات النقدية التي تُتيح للمشاركين تبادل الخبرات وتقديم الحلول الإبداعية. مما تسهم في تطوير مهارات التحليل والتقييم.

أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- دفاتر عمل وقوالب تفاعلية
- دراسات حالة تحليلية حول إدارة ملاحظات العملاء
- قوائم مراجعة

محتوى الدورة:

اليوم 1: فهم رضا العملاء وديناميكيات الخدمات العامة

- الموضوع 1: الدور المتغير للخدمات العامة وعلاقة المواطن/العميل
- الموضوع 2: أهمية إدارة رضا العملاء في السياق العام
- الموضوع 3: تنوع أدوار المواطن/العميل في تقديم الخدمات
- الموضوع 4: المقارنة بين تقديم الخدمات العامة والخاصة
- الموضوع 5: خصائص الخدمات والمنتجات في البيئات العامة
- الموضوع 6: مقدمة للمفاهيم والنماذج الأساسية لقياس رضا العملاء
- المراجعة: استعراض شامل للأفكار الرئيسية والدروس المستفادة من اليوم الأول

اليوم 2: العوامل المؤثرة على رضا العملاء وجودة الخدمة

- الموضوع 1: تحليل التوقعات والتصورات في رضا العملاء
- الموضوع 2: تطبيق نموذج SERVQUAL في تقييم جودة الخدمة
- الموضوع 3: المحددات الرئيسية لجودة الخدمات في القطاع العام
- الموضوع 4: قياس وتحديد العوامل المؤثرة في رضا العملاء
- الموضوع 5: التعامل مع الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم
- الموضوع 6: تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا
- المراجعة: مراجعة الأدوات والمعايير المستخدمة في تقييم الرضا والجودة



اليوم 3: من القياس إلى الإدارة: أساليب وتقنيات متقدمة

- الموضوع 1: الانتقال من قياس الرضا إلى إدارة رضا العملاء بشكل استراتيجي
- الموضوع 2: استراتيجيات قياس رضا العملاء باستخدام الاستطلاعات ومجموعات التركيز
- الموضوع 3: رسم مسار العميل وتحليل العمليات التشغيلية
- الموضوع 4: تقييم سهولة الاستخدام وتحليل الملاحظات
- الموضوع 5: تطبيق التسوق السري لرصد أداء تقديم الخدمات
- الموضوع 6: تقنيات التقييم المشترك في الخدمات العامة
- المراجعة: مراجعة منهجيات القياس والتقنيات التطبيقية لإدارة الرضا

اليوم 4: تنفيذ استراتيجيات إدارة رضا العملاء

- الموضوع 1: أساليب المشاركة والتصميم المشترك في تقديم الخدمات
- الموضوع 2: تشكيل لجان العملاء وتفعيل استراتيجيات المشاركة
- الموضوع 3: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجمع الملاحظات
- الموضوع 4: تحليل مزايا وعيوب استطلاعات الرضا
- الموضوع 5: قياس معايير جودة الخدمات العامة وتحديد الفجوات
- الموضوع 6: بناء استراتيجية مستدامة للتحسين المستمر
- المراجعة: تقييم شامل للاستراتيجيات إشراك العملاء وتحسين الأداء

اليوم 5: التحسين المستمر وإدارة الرضا على المدى الطويل

- الموضوع 1: تعزيز الأداء التنظيمي من خلال استغلال ملاحظات العملاء
- الموضوع 2: استراتيجيات تحسين الخدمات في السياق العام
- الموضوع 3: تعزيز موثوقية الخدمات واستجابتها
- الموضوع 4: تطبيق مبادئ موثوقية المواطنين لتحقيق المساءلة
- الموضوع 5: إدارة أداء الخدمات وتوقعات العملاء على المدى الطويل
- الموضوع 6: ضمان استمرارية ولاء العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات
- المراجعة: مراجعة شاملة للاستراتيجيات التحسين المستدامة وإدارة رضا العملاء

التساؤلات الهكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

يمكن للمشاركين من مختلف الخلفيات الالتحاق بالدورة، مع تفضيل وجود معرفة أساسية أو خبرة سابقة في إدارة الخدمات أو خدمة العملاء.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟

تستغرق كل جلسة يومية ما يقارب 4-5 ساعات، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. تمتد الدورة على خمسة أيام إجمالي 20-25 ساعة تدريبية.



كيف يمكن للمشاركين تطبيق منهجية التحليل الكمي لمقارنة معايير جودة الخدمة في ظل التباينات الثقافية والبيئية في الخدمات العامة؟

في البيئات متعددة الثقافات، يصعب الاعتماد على أدوات تقييم موحدة، لذا تُدرَّب المشاركون على منهجية تحليل كمي مرنة وسياقية تشمل:

- تصميم مؤشرات جودة قابلة للتكيف محلياً مثل SERVQUAL المعدل ثقافياً.
- استخدام تحليل العوامل Analysis Factor لعزل العناصر المؤثرة في تقييم الخدمة حسب الثقافة المحلية.
- تطبيق أدوات إحصائية مثل ANOVA أو MANOVA لمقارنة رضا المستفيدين بين مناطق أو شرائح سكانية مختلفة.
- دمج التحليل الكمي بالنوعي لضمان أن الأرقام تعكس الواقع الاجتماعي والثقافي للخدمة.

هذه المنهجية تمنح صانعي القرار بيانات دقيقة وعادلة، وتُعزز من تحسين الخدمات بطريقة تراعي التنوع المحلي وتحترم احتياجات المجتمعات المختلفة.

كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تجمع الدورة بين التطبيق العملي والنظرية الدقيقة المستند إلى أحدث الأساليب في قياس وإدارة رضا العملاء. على عكس الدورات التقليدية، يُقدَّم أدوات تحليلية مبتكرة مثل نموذج SERVQUAL وتقنيات رسم مسار العميل والتسويق السري. كما يُعزز البرنامج من خلال جلسات تفاعلية شاملة تتضمن مناقشات نقدية، ودراسات حالة تحليلية، مما يُتيح للمشاركين تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكر غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية



مدن التدريب

كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا