



دورة تقديم تجربة العميل في مراكز الاتصال



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تقديم تجربة العميل في مراكز الاتصال

نظرة عامة

دورة تقديم تجربة العميل في مراكز الاتصال لمدة 5 أيام لموظفي مراكز الاتصال وقادة الفرق ومحلي الجودة ومختصي دعم القوى العاملة والمشرفين، ويعود المشاركون بخطة تحسين تجربة تفاعلات الاتصال. يحلل المشاركون قصد العميل ولحظات الرحلة، ويطبقون معايير التفاعل والتعاطف، ويضبطون حدود التخصيص، ويدعمون الحل من أول تواصل، وينسقون تسليم الحالات واستمرارية القنوات، ويستخدمون أدلة الجودة والتغذية الراجعة. تقدم أجايل للتدريب تجربة العميل في مراكز الاتصال كممارسة تفاعل قابلة للقياس.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تقديم تفاعلات العملاء هاتفيا
- القادة المسؤولون عن اتساق التفاعل والتوجيه
- المحللون المسؤولون عن أدلة التجربة والتغذية الراجعة
- مختصو الدعم المسؤولون عن تسليم الحالات واستمرارية الحل
- المشرفون المسؤولون عن تحسين تجربة مراكز الاتصال

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لتفاعلات العملاء، وتستبعد خدمة العملاء العامة وإدارة مراكز الاتصال وحل الشكاوى ومحادثات المبيعات واستراتيجية تجربة العميل المؤسسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد فيها تجربة العميل في مراكز الاتصال على تفاعلات متسقة ورحلات خدمة مترابطة.

- مراكز الاتصال والعناية بالعملاء وعمليات الخدمة
- ضمان الجودة ودعم القوى العاملة ورؤى العملاء
- المصارف والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والمرافق والخدمات العامة
- التجزئة والسفر والخدمات الرقمية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل قصد العميل ولحظات رحلة المكالمة
- تطبيق معايير التفاعل والتعاطف وحدود التخصيص
- استخدام أدوات دعم الحل من أول تواصل واستمرارية الخدمة
- تقييم تسليم الحالات بين قنوات الخدمة المدعومة
- تحليل أدلة الجودة والتغذية الراجعة للعملاء
- بناء خطة لتحسين تجربة تفاعلات الاتصال

جدول الدورة

اليوم 1: قصد العميل ولحظات الرحلة

- بطاقة التقاط قصد العميل
- خريطة لحظات رحلة المكالمة
- سجل توقعات التجربة
- مسح احتكاك التفاعل
- مصفوفة أولوية اللحظات

اليوم 2: معايير التفاعل والتعاطف

- ورقة معايير تفاعل المكالمة
- نمط استجابة التعاطف
- فحص معنى العميل
- دليل حدود التخصيص
- قائمة تحقق اتساق التجربة



اليوم 3: الحل والاستمرارية

- خريطة دعم الحل من أول تواصل
- دليل قرار استخدام المعرفة
- قائمة تحقق جاهزية تسليم الحالة
- سجل استمرارية القنوات
- مراجعة مخاطر جهد العمل

اليوم 4: أدلة الجودة والتغذية الراجعة

- بطاقة تقييم جودة تجربة التفاعل
- شبكة التقاط التغذية الراجعة للعملاء
- ورقة معايرة أدلة التجربة
- سجل إشارات الاحتكاك المتكرر
- لوحة ترتيب فرص التحسين

اليوم 5: ممارسة تجربة التفاعل

- تمرين: رسم قصد العميل ولحظات الرحلة
- تمرين: تطبيق التعاطف وحدود التخصيص
- تمرين: إعداد تسليم مترابط للحالة
- تمرين: تقييم أدلة الجودة والتغذية الراجعة
- المشروع الختامي: خطة تحسين تجربة تفاعلات الاتصال

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات اتصال من المصارف والرعاية الصحية والاتصالات والتجزئة لاختبار قرارات التجربة واستمرارية الخدمة.

- نشاط مقترح: رسم قصد العميل وتوقعاته ونقاط الاحتكاك خلال مكالمة واردة.
- نشاط مقترح: ممارسة استجابة تعاطف واختيار حد مناسب للتخصيص.
- نشاط مقترح: إعداد تسليم يحفظ السياق والملكية والإجراء التالي.
- نشاط مقترح: مقارنة أدلة الجودة بالتغذية الراجعة وترتيب فرصة تحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تجربة العميل في مراكز الاتصال وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يقدمون تفاعلات مراكز الاتصال أو يوجهونها أو يدعمونها أو يقيمونها، وتفترض خبرة في تفاعلات العملاء دون اشتراط خلفية في استراتيجية تجربة العميل المؤسسية.

كيف تختلف تجربة العميل في مراكز الاتصال عن التدريب العام لخدمة العملاء؟

تركز تجربة العميل في مراكز الاتصال على القصد ولحظات الرحلة ومعايير التفاعل والاستمرارية وتسليم الحالات ودعم الحل من أول تواصل وأدلة الجودة، بينما يغطي التدريب العام سلوكيات خدمة أوسع.

كيف يحسن التعاطف تجربة العميل في مراكز الاتصال؟

يحسن التعاطف تجربة العميل عندما يقر المختص بمعنى حديث العميل ويكيف اللغة ضمن حدود محددة ويؤكد الفهم ويربط الاستجابة بالنتيجة التي يقصدها العميل.

كيف يؤثر تسليم الحالات في تجربة العميل في مراكز الاتصال؟

يؤثر تسليم الحالات من خلال الاحتفاظ بالسياق ووضوح الملكية وجهود الانتظار واستمرارية القناة ودقة الإجراء التالي الذي يشرح للعميل.

ما الأدلة التي تساعد على تحسين تجربة العميل في مراكز الاتصال؟

تشمل الأدلة المفيدة ملاحظات جودة التفاعل وإشارات الحل من أول تواصل وأنماط تكرار الاتصال والتغذية الراجعة وسجلات الاحتكاك ونتائج تسليم الحالات وملاحظات التوجيه.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تحسين تجربة تفاعلات الاتصال، وتضم خرائط القصد ولحظات الرحلة ومعايير التفاعل وأنماط التعاطف وحدود التخصيص وأدوات دعم الحل وسجلات التسليم وأدلة الجودة والتغذية الراجعة والإجراءات المرتبة. تجعل الخطة تقديم التجربة قابلاً للمراجعة على مستوى التفاعل، وتساعد الفرق على تحسين الاتساق دون التوسع في الاستراتيجية المؤسسية.



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