



دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء

نظرة عامة

دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق خدمة العملاء ومشرفي الخدمة وفرق مراكز الاتصال ودعم الحسابات ومختصي تجربة العملاء، ويعود المشاركون منها بحقيبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا. يضع المشاركون معايير الخدمة ويحددون الاحتياجات ويديرون التفاعلات الصعبة ويستعيدون الخدمة ويجمعون الملاحظات ويقيسون الرضا ويرتبون التحسينات. تربط الدورة كل تفاعل بالدليل والإجراء التصحيحي. تطور أجايل للتدريب تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن الرد على طلبات العملاء عبر قنوات الخدمة
- المشرفون المسؤولون عن اتساق الخدمة وقرارات التصعيد
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن التفاعلات الصعبة والحل
- فرق دعم الحسابات المسؤولة عن المتابعة واستمرارية العلاقة
- مختصو تجربة العملاء المسؤولون عن أدلة الملاحظات والتحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع تفاعلات العملاء أو يشرفون عليها، وتستبعد استراتيجية تجربة العملاء المؤسسية والتفاوض البيعي والتدقيق المتخصص لنظام الشكاوى.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تتطلب تفاعلات الخدمة وأدلة الرضا والإجراءات التصحيحية فيها ضوابط تشغيل مشتركة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال ودعم الحسابات
- التجزئة والخدمات المصرفية والاتصالات والمرافق
- استقبال مرافق الرعاية الصحية والخدمات التعليمية
- الدعم التقني والخدمات المهنية
- الجودة والعمليات وفرق تجربة العملاء



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق معايير الخدمة على تفاعلات العملاء
- استخدام أساليب تحديد الاحتياجات وتأكيد التوقعات
- تشخيص التفاعلات الصعبة وخيارات الاستعادة
- بناء ضوابط متابعة الشكاوى والملاحظات
- تحليل أدلة الرضا وفجوات الخدمة المتكررة
- ترتيب إجراءات تحسين الخدمة وتحديد ملكيتها

جدول الدورة

اليوم 1: معايير الخدمة واحتياجات العملاء

- لوحة وعد خدمة العملاء
- ورقة تعريف معيار الخدمة
- قمع أسئلة تحديد احتياجات العملاء
- بيان تأكيد التوقعات
- قائمة فحص ملكية التفاعل

اليوم 2: التواصل والتفاعلات الصعبة

- سجل أدلة الإنصات الفعال
- دليل تكييف التواصل حسب القناة
- طريقة فصل الانفعال عن المشكلة
- تسلسل تهدئة التفاعل الصعب
- خريطة قرار الحدود والتععيد



اليوم 3: الشكاوى واستعادة الخدمة

- سجل استقبال الشكاوى وتصنيفها
- خريطة عملية معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018
- مصفوفة صلاحيات استعادة الخدمة
- قائمة فحص الحل والمتابعة
- مراجعة السبب الجذري للتعثر المتكرر

اليوم 4: أدلة الرضا والتحسين

- خطة جمع ملاحظات العملاء
- بطاقة تعريف مقياس الرضا
- قائمة فحص جودة أسئلة الاستبيان
- شبكة تحليل موضوعات الملاحظات
- مصفوفة أولويات تحسين الخدمة

اليوم 5: ممارسة تحسين خدمة العملاء

- تمرين: تطبيق معيار خدمة على طلب
- تمرين: تهدئة تفاعل صعب
- تمرين: اختيار إجراء استعادة وتوثيقه
- تمرين: تحليل أدلة الرضا والملاحظات
- المشروع الختامي: حقبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من التجزئة والخدمات المالية واستقبال مرافق الرعاية الصحية والدعم التقني.

- نشاط مقترح: تحديد حاجة عميل وتأكيد توقعاته وإسناد ملكية التفاعل.
- نشاط مقترح: فصل الانفعال عن مشكلة الخدمة وتطبيق استجابة منضبطة للتهدة.
- نشاط مقترح: تصنيف شكاوى واختيار إجراء استعادة ضمن الصلاحية وتسجيل المتابعة.
- نشاط مقترح: تجميع موضوعات الملاحظات وترتيب تحسين مع تحديد المالك ومقياس الدليل.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تقديم خدمة العملاء، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة فرق خدمة العملاء والمشرفين وفرق مراكز الاتصال ودعم الحسابات ومختصي تجربة العملاء، وتفترض مسؤولية معتادة عن تفاعلات العملاء أو الإشراف عليها.

كيف تختلف دورة تقديم خدمة العملاء عن التدريب على استراتيجية تجربة العملاء؟

تركز دورة تقديم خدمة العملاء على معايير التفاعل وتحديد الاحتياجات والحالات الصعبة والاستعادة والملاحظات وأدلة الرضا والتحسين المنضبط، بدلا من استراتيجية الرحلة المؤسسية وحوكمة التجربة.

كيف يحسن تقديم خدمة العملاء رضا العملاء؟

يحسن تقديم الخدمة رضا العملاء عبر وضع معايير واضحة وتأكيد الاحتياجات والتوقعات وحل المشكلات ضمن صلاحيات محددة وإتمام المتابعة واستخدام أدلة الملاحظات لتصحيح الفجوات المتكررة.

ما دور استعادة الخدمة في تحسين رضا العملاء؟

تعيد استعادة الخدمة السيطرة بعد التعثر من خلال توضيح الوقائع والأثر واختيار معالجة ضمن الصلاحية وشرح الحل وفحص النتيجة ومراجعة الأسباب التي قد تؤدي إلى التكرار.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا التي تضم معايير الخدمة وأسئلة تحديد الاحتياجات وأدلة التواصل وضوابط الاستعادة وسجلات الملاحظات ومقاييس الرضا وأولويات التحسين. تحول الحقيبة التفاعلات المنفصلة إلى دورة خدمة مدارة. وتدعم القرارات المتسقة والإجراءات التصحيحية المبنية على الأدلة عبر القنوات والفرق.



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



AGILE LEADERS
Training Center

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