

دورة خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية

نظرة عامة

خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية هي موضوع دورة مهنية من أسبوع لموظفي الاستقبال والواجهة الأمامية وتنسيق خدمة الزوار والبدالة والدعم الإداري، ويخرج منها المشاركون بدليل تشغيل خدمة الاستقبال. تربط الدورة معايير الترحيب وتدفق الزوار والمكالمات والمواعيد والرسائل وإتاحة الخدمة والسرية والمواقف الصعبة وتسليمات السلامة. وتبني خدمة متسقة في نقاط الاستقبال المزدحمة. وتقدم أجايل للتدريب موضوع خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية.

الفئة المستهدفة

- وظائف الاستقبال المسؤولة عن الترحيب بالزوار وتسجيلهم وتوجيههم
- وظائف الواجهة الأمامية المسؤولة عن الاستفسارات والمواعيد والرسائل واستمرارية الخدمة
- وظائف البدالة المسؤولة عن الرد على المكالمات وتحويلها وتعليقها وإنهائها
- وظائف خدمة الزوار المسؤولة عن الإتاحة وحسن التقدير والتواصل في منطقة الانتظار
- وظائف الدعم الإداري المسؤولة عن التسليمات الداخلية وسجلات الاستقبال

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع الزوار أو المتصلين، ولا تتناول أنظمة إدارة الفنادق أو تأهيل حراس الأمن أو إدارة خدمة العملاء العامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تطور الدورة خدمة الاستقبال في المكاتب المؤسسية والرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية والمؤسسات التي تتعامل مع الجمهور.

- الاستقبال المؤسسي والخدمات الإدارية
- واجهات الرعاية الصحية والعيادات
- مراكز التعليم والتدريب
- الخدمات القانونية والمالية والمهنية
- نقاط استقبال الخدمات العامة والمؤسسات غير الربحية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق معايير الاستقبال في تفاعلات الزوار والمتصلين
- استخدام ضوابط الزوار والمواعيد والمكالمات والرسائل
- تحليل احتياجات الإتاحة والسرية والخدمة
- تشخيص المواقف الصعبة واختيار مسارات الاستجابة
- تطبيق إجراءات تسليمات السلامة والتصعيد
- بناء دليل تشغيل خدمة الاستقبال

جدول الدورة

اليوم 1: معايير خدمة الاستقبال

- لوحة معيار خدمة الواجهة الأمامية
- تسلسل الترحيب عند الاتصال الأول
- قائمة فحص الحضور والسلوك المهني
- فحص جاهزية منطقة الاستقبال
- دليل توقعات الخدمة وحدودها

اليوم 2: الزوار والمواعيد

- تدفق وصول الزائر وتسجيله
- ورقة ضبط التحقق من الموعد
- بروتوكول إشعار المضيف والتسليم
- سلم التواصل بشأن وقت الانتظار
- سجل مغادرة الزائر وإغلاق القيد

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: المكالمات والرسائل

- نص افتتاح المكالمة والتعريف
- منهج تعليق المكالمة وتحويلها وإنهائها
- مجموعة أسئلة توضيح حاجة المتصل
- قالب التقاط الرسالة بدقة
- شبكة فرز الأولويات عبر القنوات

اليوم 4: الخدمة المتاحة والمواقف الصعبة

- قائمة فحص تواصل الاستقبال المتاح
- مصفوفة حدود المعلومات السرية
- خطوات تهدئة التفاعل الصعب
- مسار معالجة الشكوى والتصعيد
- مخطط تدفق تسليم مخاوف السلامة

اليوم 5: ممارسة خدمة الواجهة الأمامية

- تمرين الترحيب بالزائر وتسليمه
- محاكاة تحويل المكالمة ودقة الرسالة
- تمرين سيناريو الإتاحة والسرية
- تدريب الاستجابة للتفاعل الصعب والسلامة
- التمرين الختامي لدليل تشغيل خدمة الاستقبال

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المكاتب المؤسسية والعيادات والتعليم ونقاط استقبال الخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: معالجة زوار بمواعيد وزوار دون موعد وزوار متأخرين عبر نقطة واحدة
- نشاط مقترح: إدارة مكالمات ورسائل وإشعارات مضيف متزامنة
- نشاط مقترح: الاستجابة لحاجة تتعلق بإتاحة الخدمة أو السرية
- نشاط مقترح: تهدئة تفاعل صعب واستكمال تسليم متعلق بالسلامة

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية وماذا تفترض؟

تناسب الدورة العاملين الذين يستقبلون الزوار أو يديرون المكالمات أو ينسقون المواعيد أو يدعمون الواجهة الأمامية ويحتاجون إلى ضوابط خدمة قابلة للتكرار.

كيف تختلف خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية عن تدريب خدمة العملاء العام؟

تركز خدمة الاستقبال على الوصول الفعلي وتحويل المكالمات والمواعيد والرسائل وتسليم المضيف والسرية والإتاحة وسلامة الاستقبال، بينما يغطي التدريب العام قنوات خدمة وإدارة أوسع.

ماذا تتضمن عملية الزائر في الواجهة الأمامية؟

تتضمن عملية الزائر الترحيب والتحقق من الهوية والموعد والتسجيل وإشعار المضيف والتواصل أثناء الانتظار والتوجيه والتسليم وضوابط السرية وإغلاق المغادرة.

كيف يتعامل موظفو الاستقبال مع الزوار أو المتصلين في المواقف الصعبة؟

يستمع الموظفون ويوضحون الحاجة ويحافظون على الحدود ويستخدمون لغة هادئة ويعرضون المسارات المتاحة ويوثقون الوقائع ويصعدون عند تجاوز الصلاحية ويبدؤون تسليم السلامة عند الحاجة.

ماذا يتضمن دليل تشغيل خدمة الاستقبال؟

يتضمن الدليل معايير الترحيب وتدفقات الزوار ونصوص المكالمات وقوالب الرسائل وضوابط المواعيد ومحفزات الإتاحة وحدود السرية وخطوات التهدئة ومسارات التصعيد وتسليمات السلامة ومقاييس المراجعة.

الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل دليل تشغيل خدمة الاستقبال الذي يربط ضوابط الزوار والمتصلين والمواعيد والرسائل والإتاحة والسرية واستعادة الخدمة والسلامة. وينشئ الدليل استجابة متسقة في مواقف الاستقبال المعتادة والضاغطة. ويحسن دقة التسليم واستمرارية الخدمة دون أن يحل محل الأمن أو المشورة التخصصية في الإتاحة.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية