



دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية

نظرة عامة

دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية لمدة 5 أيام للموظفين المتعاملين مع العملاء وقادة الفرق ومشرفي الخدمة وفرق الخدمة الداخلية، ويعود المشاركون ببطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة، تربط الدورة منظور العميل والتعاطف وتحمل المسؤولية واللغة الإيجابية والموثوقية والمتابعة بعادات عمل يمكن ملاحظتها، تربط أجايل للتدريب عقلية خدمة العملاء بالممارسة السلوكية اليومية.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن التعامل المباشر مع العملاء
- الفرق التي تؤثر خدماتها الداخلية في نتائج العملاء
- المشرفون المسؤولون عن اتساق سلوك الخدمة
- فرق الجودة المسؤولة عن ملاحظة معايير الخدمة
- قادة الفرق المسؤولون عن توجيه عادات الخدمة اليومية

تفترض الدورة عدم الحاجة إلى تدريب سابق في خدمة العملاء، وتستبعد المعالجة التفصيلية للشكاوى وتهدة النزاعات وأدوات الذكاء الاصطناعي وإدارة مراكز الاتصال واستراتيجية تجربة العميل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها السلوك اليومي في ثقة العميل واتساق الخدمة.

- خدمة العملاء والاستقبال ودعم المبيعات ومكاتب المساعدة
- التجربة والضيافة والنقل والاتصالات
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والخدمات المشتركة
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية
- الدعم الفني والمرافق والعمليات الموجهة للجمهور



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل مواقف الخدمة من منظور العميل
- تطبيق سلوكيات التعاطف والإنصات في التفاعلات اليومية
- استخدام حدود المسؤولية ومحفزات التحدي الاستباقي
- بناء عادات اللغة الإيجابية والمتابعة الموثوقة
- تقييم السلوك وفق معايير خدمة محددة
- ترتيب عادات الخدمة الشخصية للممارسة في العمل

جدول الدورة

اليوم 1: منظور العميل وعقلية الخدمة

- عدسة منظور العميل
- ورقة فجوة التوقع والتجربة
- نموذج سلوك عقلية الخدمة
- خريطة سلسلة العميل الداخلي والخارجي
- مراجعة افتراضات الخدمة الشخصية

اليوم 2: التعاطف والخدمة اليقظة

- دليل ملاحظة إشارات التعاطف
- حلقة الإنصات الفعال
- قمع الأسئلة التوضيحية
- بطاقة الحاجة والجهد والمشاعر
- طريقة إعادة التأطير من منظور العميل



اليوم 3: تحمل المسؤولية والمتابعة الاستباقية

- خريطة حدود المسؤولية
- مصفوفة الوعد والصلاحيات
- قائمة محفزات التحديث الاستباقي
- بطاقة التزام التسليم الداعم
- سجل متابعة الخدمة

اليوم 4: المعايير والعادات الموثوقة

- قائمة فحص سلوك معايير الخدمة
- ورقة إعادة صياغة اللغة الإيجابية
- متتبع عادات موثوقية الخدمة
- روتين التوقف لمراجعة التحيز الشخصي
- دورة تحويل الملاحظات إلى عادات

اليوم 5: ممارسة عقلية خدمة العملاء

- تمرين: إعادة تأطير موقف خدمة
- تمرين: إظهار التعاطف والإنصات
- تمرين: تحديد حدود المسؤولية
- تمرين: بناء عادة للموثوقية
- المشروع الختامي: بطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والضيافة والخدمات المصرفية والدعم الداخلي لربط اختيارات العقلية بسلوك الخدمة الظاهر.

- نشاط مقترح: مقارنة رؤية الموظف ورؤية العميل لتأخر الخدمة نفسه.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة العبارات الدفاعية أو المترددة بلغة واضحة وإيجابية وواقعية.
- نشاط مقترح: تخطيط تسليم داعم يحدد المالك والتوقع ونقطة التحديث وسجل المتابعة.
- نشاط مقترح: اختيار عادة خدمة وتحديد محفزها وإجرائها ودليلها وروتين مراجعتها.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عقلية خدمة العملاء وماذا تفترض؟

تناسب الموظفين المتعاملين مع العملاء وفرق الخدمة الداخلية والمشرفين وفرق الجودة وقادة الفرق، ولا تفترض تدريباً سابقاً في خدمة العملاء.

كيف تختلف دورة عقلية خدمة العملاء عن دورة مهارات خدمة العملاء العامة؟

تركز دورة عقلية خدمة العملاء على المنظور والمسؤولية والتعاطف والموثوقية والعادات اليومية، بينما تغطي دورة المهارات العامة نطاقاً أوسع من التواصل والفنون والشكاوى وحل المشكلات.

كيف تظهر عقلية خدمة العملاء في العمل؟

تظهر عقلية خدمة العملاء في الاهتمام باحتياجات العميل والإنصات باحترام وتحمل المسؤولية وتقديم عود واقعية وإرسال تحديثات استباقية والمتابعة الموثوقة.

كيف يبقى تحمل مسؤولية الخدمة ضمن صلاحية الموظف؟

يبقى تحمل المسؤولية ضمن الصلاحية بتوضيح ما يمكن للموظف تقريره وما يحتاج إلى تصعيد ومن يقبل التسليم وموعد تحديث العميل.

كيف تصبح عادات الخدمة اليومية أكثر اتساقاً؟

تصبح عادات الخدمة أكثر اتساقاً عندما يحدد الموظف محفزاً واضحاً ويمارس سلوكاً قابلاً للملاحظة ويسجل الدليل ويراجع الملاحظات ويعدل الإجراء التالي.

الخاتمة

يعود المشاركون ببطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة، وتضم فحوص المنظور وسلوكيات التعاطف وحدود المسؤولية وخيارات اللغة الإيجابية ومحفزات الموثوقية وأدلة المتابعة. تحول البطاقة قيم خدمة العملاء إلى إجراءات محددة في العمل. وتمنح الموظفين والمشرفين أساساً مشتركاً للممارسة والملاحظة والملاحظات.



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