



دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي



AGILE LEADERS
Training Center



دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي

نظرة عامة

دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي لمدة 5 أيام، وهي دورة تأسيسية للأفراد والمستقلين وأصحاب الأعمال الصغيرة ومنسقي المجتمعات وموظفي الدعم المبتدئين، ويعود المشاركون منها بحقيبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي. يبنى المشاركون فرز الاستفسارات الاجتماعية والردود العامة والخاصة والردود الآمنة للخصوصية وتهدة الشكاوى ومتابعة الدعم الاجتماعي. تحول الدورة التعليقات والرسائل المتفرقة إلى حالات خدمة مضبوطة بملكية واضحة. تطور أجايل للتدريب مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الفئة المستهدفة

- الأفراد المسؤولون عن الرد على تعليقات العملاء ورسائلهم الخاصة
- المستقلون المسؤولون عن تواصل الخدمة عبر القنوات الاجتماعية
- فرق الأعمال الصغيرة المسؤولة عن معالجة استفسارات العملاء
- منسقي المجتمعات المسؤولون عن توجيه الأسئلة والشكاوى
- موظفو الدعم المبتدئون المسؤولون عن المتابعة وسجلات الحالات

تفترض الدورة أن المشاركين يردون على استفسارات العملاء عبر المنصات الاجتماعية، وتستبعد حملات التسويق الرقمي واستراتيجية المحتوى وإدارة خدمة العملاء العامة وحوكمة الرعاية الاجتماعية المؤسسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تتطلب فيها تعليقات العملاء ورسائلهم الخاصة ردوداً منضبطة في الوقت المناسب.

- دعم العملاء وعمليات إدارة المجتمعات
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة وخدمات المستهلكين
- التعليم والخدمات المهنية
- إدارة الأعمال الصغيرة وخدمات المستقلين



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق قواعد تصنيف الاستفسارات وتحديد الملكية
- استخدام هياكل رد ملائمة للمنصة
- ترتيب الاستفسارات حسب الأولوية والمخاطر
- بناء انتقالات آمنة للخصوصية من العام إلى الخاص
- تحليل الشكاوى للتهدئة والتععيد
- تقييم سجلات المتابعة ومقاييس الخدمة الأساسية

جدول الدورة

اليوم 1: أسس صندوق الدعم الاجتماعي

- شبكة تصنيف أنواع الاستفسارات الاجتماعية
- خريطة تدفق التعليقات العامة والرسائل الخاصة
- بطاقة إسناد ملكية الرد
- ورقة هدف زمن الرد الأساسي
- نموذج سجل الدعم الاجتماعي

اليوم 2: كتابة الردود العامة والخاصة

- دليل ضبط نبذة المنصة
- إطار الرد للإقرار العام
- صياغة الانتقال إلى الرسائل الخاصة
- قائمة فحص تخصيص نماذج الرد
- فحص جودة الرد بلغة واضحة



اليوم 3: الخصوصية والمخاطر والتصعيد

- قائمة فحص حدود المعلومات الشخصية
- خريطة قرار الانتقال من العام إلى الخاص
- مصفوفة فرز الأولوية والمخاطر
- تسلسل رد تهدة الشكوى
- ورقة تسليم التصعيد والملكية

اليوم 4: المتابعة والمقاييس الأساسية

- متعقب حالة القضية والمتابعة
- قائمة مراجعة الاستفسارات غير المحسومة
- نموذج ملخص تسليم المناوبة
- بطاقة ملاحظة جودة الرد
- لوحة مقاييس الدعم الاجتماعي الأساسية

اليوم 5: ممارسة ردود الدعم الاجتماعي

- تمرين: تصنيف الاستفسارات الاجتماعية وترتيبها
- تمرين: كتابة إقرار عام
- تمرين: نقل حالة إلى قناة خاصة
- تمرين: تهدة شكوى وتصعيدها
- المشروع الختامي: حقبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من التجزئة والضيافة والتعليم والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: تصنيف تعليقات ورسائل خاصة متنوعة حسب الغرض والأولوية والمخاطر والمالك.
- نشاط مقترح: كتابة إقرار عام ونقل حالة تتطلب معلومات شخصية إلى قناة خاصة.
- نشاط مقترح: تهدة تعليق لعمل غير راض وإعداد تسليم للملكية.
- نشاط مقترح: مراجعة متعقب متابعة وتحديد الاستفسارات غير المحسومة وفجوات جودة الرد.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الأفراد والمستقلين وأصحاب الأعمال الصغيرة ومنسقي المجتمعات وموظفي الدعم المبتدئين، وتفترض مسؤولية معتادة عن الرد على استفسارات العملاء أو توجيهها عبر المنصات الاجتماعية.

كيف يختلف دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

يركز دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي على حل الاستفسارات والشكاوى والحالات الحساسة للخصوصية والمتابعة، بينما يركز التسويق على الجمهور والحملات والمحتوى والوصول والترويج.

متى ينبغي أن ينقل دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي المحادثة إلى قناة خاصة؟

ينبغي نقل المحادثة عندما يتطلب الحل بيانات شخصية أو معلومات حساب أو أدلة حساسة أو معالجة ممتدة لا ينبغي أن تبقى ظاهرة للعامة.

كيف يرتب دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي الاستفسارات الواردة؟

يرتب الدعم الاستفسارات بحسب أثرها على العميل والأولوية والمخاطر والظهور العام وتعطل الخدمة والحاجة إلى ملكية متخصصة أو تصعيد.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تضم شبكات التصنيف وأطر الرد وفحوص الخصوصية وخرائط القرار وأوراق التسليم وضوابط المتابعة. تحول الحقيبة التفاعلات المتفرقة إلى حالات خدمة قابلة للتتبع بملكية واضحة، وتدعم اتساق الردود بين التعليقات العامة والرسائل الخاصة.



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