

# دورة خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية

AGILE LEADERS
Training Center

26 – 30 يوليو 2027

برشلونة

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة خدمة الاستقبال المهني والواجهة الأمامية

**المرجع:** 182_116753 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** Euro 5700

## 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.