

دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

المرجع: 1001_117 **التاريخ:** 28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** Euro 5700

: نظرة عامة على الدورة

هذه الدورة التدريبية مصممة لنقل منظمتك من التفكير المرتكز على المنتج إلى نموذج خدمة مرتكزة حول العميل. ستستكشف استراتيجية التواصل مع العملاء، وخطة التواصل مع العملاء، وكيفية استخدام أدوات التواصل مع العملاء بفعالية. سنركز أيضًا على ضمان الجودة والرقابة على الجودة، و أدوات تصميم تجربة العميل كمنهج بوكا يوكي الياباني ودوره في تحسين الجودة. هذا البرنامج التدريبي فريد لأنه يجمع بين المفاهيم الرئيسية لخدمة العملاء و كيفية ربطها في بطاقة الأداد المتوازن بأبعادها الخمسة، مما يوفر نهجًا شاملاً مرتكزًا حول العميل.

.

: الجمهور المستهدف

- مديري خدمة العملاء
- مديري ضمان الجودة
- مشرفي خطوط مواجهة العملاء
- مدراء المنشآت الخدمية المتوسطة
- الموظفين الحكوميين ممن يركزون على رضا المتعاملين

الأقسام التنظيمية المستهدفة

- قسم خدمة العملاء
- مكاتب استقبال العملاء
- قسم ضمان الجودة

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة :

- التجارة الإلكترونية
- قطاعات التجزئة
- قطاع الضيافة و السياحة
- قطاع الطيران
- شركات مزودي الاتصالات
- البنوك و مزودي الخدمات المالية
- الجهات الحكومية الخدمية

محتوى الدورة:

في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المشاركون من اتقان :

- تصميم تجربة عميل مميزة و تحسينها باستمرار.
- مهارات التعامل مع المتعاملين و بروتوكولات و اتكيت التعامل مع العملاء.
- إتقان تطوير بطاقة الأداء المتوازن و ربط مؤشرات الأداء الرئيسية للأبعاد الخمسة.
- تحسين استراتيجيتهم في التواصل مع العملاء

منهجية التدريب:

تتضمن منهجيتنا في التدريب :

- جلسات تفاعلية
- دراسات حالة واقعية
- مناقشات جماعية
- جلسات تغذية راجعة مستمرة

AGILE LEADERS
Training Center

أدوات الدورة:

: سيتم توفير الآتي للمشاركين

- مواد الدورة العلمية.
- نسخة تجريبية عن برنامج لتصميم تجربة العميل.
- مواد للقراءة و قوالب لتحسين تجربة العميل و قوالب لبطاقة الأداء المتوازن.

جدول الدورة:

اليوم الأول: فهم العميل و التركيز عليه في أنشطة المنظمة

- الموضوع الأول: مقدمة في نموذج التركيز حول العميل ومزاياه
- الموضوع الثاني: أساسيات استراتيجية التواصل مع العملاء وخطة التواصل
- الموضوع الثالث: الاستماع و الانصات إلى صوت العميل VOC
- المراجعة: التأمل في أهمية التفكير المرتكز حول العميل

اليوم الثاني: ضمان الجودة والرقابة عليها

- الموضوع الأول: مقدمة في ضمان الجودة والرقابة عليها
- الموضوع الثاني: فهم منهج Poka Yoke
- الموضوع الثالث: تحسين الجودة من خلال تصميم تجربة العميل
- المراجعة: أهمية الجودة في خدمة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: بطاقة الأداء المتوازن و العميل

- الموضوع الأول: إنشاء ثقافة تعلمية و تطوير مؤشرات أداء التعلم
- الموضوع الثاني: من التعلم إلى تطوير العمليات و مؤشرات الأداء للعمليات الداخلية
- الموضوع الثالث: من تطوير العمليات إلى العملاء أهم مؤشرات الأداء المرتبطة بالعملاء
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن الأبعاد الثلاث الاولى

اليوم الرابع: بطاقة الأداء المتوازن البعد المالي و بعد الاستدامة

- الموضوع الأول: البعد المالي و ربط مؤشرات العملاء بالمؤشرات المالية.
- الموضوع الثاني: بعد الاستدامة و ربط مؤشرات العملاء بمؤشرات الاستدامة.
- الموضوع الثالث: إنشاء خريطة استراتيجية تتمحور حول العميل.
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن و الخريطة الاستراتيجية.

اليوم الخامس: رضا العملاء وسعادتهم

- الموضوع الأول: من رضا العملاء إلى سعادة العملاء.
- الموضوع الثاني: دور التدريب و التطوير المستمر و خلق قيادات قادرة على التحسين المستمر.
- الموضوع الثالث: تخصيص السعادة - جعل العملاء سعداء
- التأمل والمراجعة: دور رضا العملاء في ثقافة التركيز حول العميل.

AGILE LEADERS
Training Center

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات أدارة خدمة العملاء الاخرى :

هذه الدورة التدريبية تركز على تحويل ثقافة المنظمة لتكون مرتكزة حول العميل وتربط مفاهيم خدمة العملاء ببطاقة الأداء المتوازن. تقدم منهجية متعددة وأدوات لتطوير مهارات التعامل مع العملاء، وتستهدف مديري خدمة العملاء ومديري ضمان الجودة وغيرهم. تتيح هذه الدورة للمشاركين تصميم تجربة عميل مميزة وتحسينها باستمرار، وتركز على تحقيق رضا وسعادة العملاء وتحسين الجودة من خلال استخدام منهجية بوكا يوكي وبطاقة الأداء المتوازن.