



## دورة حوكمة التميز في خدمة العملاء



## دورة حوكمة التميز في خدمة العملاء

المرجع: 151666\_676 التاريخ: 1 - 5 مارس 2027 المكان: القاهرة الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة حوكمة التميز في خدمة العملاء لمدة 5 أيام لمديري خدمة العملاء وقادة الفرق ومشرفي الجودة والممارسين ذوي الخبرة، ويعود المشاركون بمحفظة حوكمة التميز في الخدمة. يبنّي المشاركون معايير توقعات العملاء ويطبّقون ضمان جودة الخدمة ويحكمون تصعيد الشكاوى المعقدة ويوجهون أداء الصفوف الأمامية وينظمون وتيرة التحسين المستمر. تربط الدورة قياس رضا العملاء بأدلة الشكاوى والقرارات التشغيلية. تقدم أجايل للتدريب حوكمة التميز في خدمة العملاء كتخصص إداري قابل للقياس.

### الفئة المستهدفة

- القيادات المسؤولة عن معايير الخدمة ونتائج العملاء
- المشرفون المسؤولون عن توجيه الصفوف الأمامية ومراجعة الأداء
- مختصو الجودة المسؤولون عن تقييم التفاعلات وضوابط الضمان
- المديرون المسؤولون عن تصعيد الشكاوى وقرارات استعادة الخدمة
- مختصو التحسين المسؤولون عن إخفاقات الخدمة المتكررة والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة إشراف المشاركين مسبقاً على العمل المواجه للعملاء أو جودة الخدمة، وتستبعد مهارات التواصل التمهيدي وإدارة تقنيات مراكز الاتصال وعمليات الضيافة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحكم أداء الخدمات المقدمة للعملاء عبر القنوات.

- خدمة العملاء وتجربة العميل وجودة الخدمة
- العمليات والشكاوى وإدارة العلاقات وتحسين العمليات
- المصارف والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- الرعاية الصحية والتعليم والمرافق والخدمات العامة
- التجزئة والخدمات اللوجستية والسفر والخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص الفجوات بين توقعات العملاء وتقديم الخدمة
- بناء معايير خدمة قابلة للقياس وضوابط للملكية
- تطبيق ضمان الجودة على تفاعلات العملاء
- تحليل أنماط الشكاوى وترتيب إجراءات الاستعادة
- استخدام أدلة التوجيه لتحسين أداء الصفوف الأمامية
- تقييم دورات التحسين من خلال مقاييس الرضا

## جدول الدورة

### اليوم 1: توقعات الخدمة ومعاييرها

- مصفوفة تحويل توقعات العميل إلى معايير
- خريطة حدود وعد الخدمة
- سجل متطلبات التفاعلات الحرجة
- مصفوفة ملكية معايير الخدمة
- لوحة تعريف نتائج العميل

### اليوم 2: تشخيص الجودة وقياسها

- بطاقة قياس أبعاد جودة الخدمة
- معيار تقييم جودة التفاعل
- خطة قياس رضا العملاء
- خريطة الأسباب الجذرية لفجوة الخدمة
- دليل أخذ عينات أدلة الجودة



### اليوم 3: حوكمة الشكاوى والتصعيد

- إطار استقبال الشكاوى وتصنيفها
- مصفوفة قرارات التصعيد المعقد
- سلم صلاحيات استعادة الخدمة
- سجل التواصل بشأن حل شكوى العميل
- سجل التعلم من الشكاوى واتجاهاتها

### اليوم 4: ضبط التوجيه والتحسين

- لوحة توجيه أداء الصفوف الأمامية
- منهجية اجتماع معايير الجودة
- شبكة أولويات الإجراءات التصحيحية
- بطاقة تجربة تحسين الخدمة
- لوحة وتيرة التحسين المستمر

### اليوم 5: ممارسة حوكمة الخدمة

- تمرين: تحويل التوقعات إلى معايير خدمة
- تمرين: تشخيص أدلة الجودة والرضا
- تمرين: حوكمة تصعيد شكوى معقدة
- تمرين: توجيه الأداء وترتيب أولويات التحسين
- المشروع الختامي: محفظة حوكمة التميز في الخدمة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات خدمة مترابطة لاختبر المشاركون قرارات الحوكمة عبر قطاعات مختلفة.

- نشاط مقترح: تحويل توقعات العملاء إلى معايير قابلة للقياس وتحديد الملكية ومتطلبات الأدلة.
- نشاط مقترح: تقييم التفاعلات ومقارنة أدلة الرضا وعزل فجوة خدمة متكررة.
- نشاط مقترح: تصنيف شكوى معقدة وتحديد صلاحية التصعيد وتوثيق قرار استعادة الخدمة.
- نشاط مقترح: إجراء جلسة توجيه قائمة على الأدلة وتجميع محفظة حوكمة التميز في الخدمة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حوكمة التميز في خدمة العملاء وماذا تفترض؟

تناسب قادة الخدمة ومشرفي الفرق ومختصي الجودة والممارسين ذوي الخبرة ممن يشرفون مسبقا على العمل المواجه للعملاء أو الشكاوى أو التوجيه أو أدلة الأداء.

### كيف تختلف حوكمة التميز في خدمة العملاء عن تدريب خدمة العملاء الأساسي؟

تركز حوكمة التميز في خدمة العملاء على المعايير والملكية والضمان والتصعيد والتوجيه وضوابط التحسين، بينما يركز التدريب الأساسي على مهارات التواصل والتفاعل الفردية.

### كيف تصبح معايير خدمة العملاء قابلة للقياس؟

تصبح معايير خدمة العملاء قابلة للقياس عند تحويل كل توقع إلى مطلب قابل للملاحظة مع مالك ومصدر أدلة ومنهجية مراجعة وحد للاستجابة.

### كيف يدعم ضمان جودة الخدمة توجيه الأداء؟

يدعم ضمان جودة الخدمة التوجيه عبر تطبيق معيار تقييم مشترك ومعايرة المراجعين وتحديد أنماط أداء دقيقة وربط الأدلة بإجراء تحسين متفق عليه.

### كيف تسهم شكاوى العملاء المعقدة في التحسين؟

تسهم الشكاوى المعقدة في التحسين عندما تصنف الفرق الأسباب وتسجل قرارات الاستعادة وتجمع الأنماط المتكررة وتُسند الإجراءات التصحيحية وتتابع تغير مقاييس العميل والتشغيل.

## الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة حوكمة التميز في الخدمة التي تضم المعايير وبطاقات القياس وخطط القياس وضوابط التصعيد وأدوات التوجيه ووثيرة التحسين. تحول المحفظة أدلة العملاء إلى قرارات إدارية قابلة للتتبع. كما تساعد الفرق على مواصلة عود الخدمة وسلوك الصفوف الأمامية وصلاحيات الاستعادة والإجراءات التصحيحية مع نتائج قابلة للقياس.