



## دورة الممارسة التطبيقية لحل شكاوى مراكز الاتصال



## دورة الممارسة التطبيقية لحل شكاوى مراكز الاتصال

المرجع: 152463\_686 التاريخ: 3 - 7 يناير 2027 المكان: ماربيا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لحل شكاوى مراكز الاتصال لمدة 5 أيام لموظفي مراكز الاتصال وقادة الفرق ومحلي الجودة ومختصي الشكاوى ومشرفي عمليات الخدمة، ويعود المشاركون بدليل حل شكاوى مراكز الاتصال. يمارس المشاركون استقبال الشكاوى وتصنيفها والاستماع الفعال ونزع التصعيد وتشخيص السبب واختيار الحل والتصعيد واستعادة الخدمة والتوثيق ومراقبة الجودة. تحول الدورة المكالمات الصعبة إلى حالات قابلة للتتبع بمسؤولية واضحة. تقدم أجايل للتدريب حل الشكاوى كممارسة تواصل منضبطة تستند إلى الأدلة.

### الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن استقبال شكاوى العملاء وحلها هاتفيا
- القادة المسؤولون عن قرارات التصعيد والتوجيه
- المحللون المسؤولون عن تقييم جودة مكالمات الشكاوى
- المختصون المسؤولون عن ملكية الشكاوى وإغلاقها
- المشرفون المسؤولون عن استعادة الخدمة ومتابعة الحالة

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لتفاعلات العملاء، وتستبعد خدمة العملاء العامة وإدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال واستراتيجية تجربة العميل المؤسسية والشكاوى خارج تفاعلات مركز الاتصال.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يعتمد فيها حل شكاوى مراكز الاتصال على محادثات منضبطة وسجلات حالات موثوقة.

- مراكز الاتصال والعناية بالعملاء وعمليات الشكاوى
- ضمان الجودة واستعادة الخدمة والرقابة التشغيلية
- المصارف والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والمرافق والخدمات العامة
- التجزئة والسفر والخدمات الرقمية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أدوات استقبال الشكوى وتصنيفها أثناء المكالمات
- استخدام أساليب الاستماع الفعال ونزع التصعيد
- تحليل أدلة الشكوى وإشارات السبب الجذري
- تقييم خيارات الحل وحدود التصعيد
- بناء سجلات موثقة لاستعادة الخدمة والإغلاق
- استخدام مراقبة الجودة لتحسين معالجة الشكاوى

## جدول الدورة

### اليوم 1: استقبال الشكوى وضبطها

- سجل استقبال الشكوى
- مصفوفة تصنيف المشكلة
- دليل صياغة أثر الشكوى على العميل
- تسلسل ضبط المكالمة
- قائمة تحقق ملكية الحالة

### اليوم 2: الاستماع ونزع التصعيد

- ورقة أدلة الاستماع الفعال
- خريطة فصل المشاعر عن المشكلة
- سلم لغة نزع التصعيد
- قمع أسئلة الاستيضاح
- فحص استقرار المكالمة



### اليوم 3: التشخيص والحل

- لوحة التقاط السبب الجذري
- خط زمني لأدلة الشكوى
- شبكة قرار خيارات الحل
- مصفوفة حدود التصعيد
- سجل ملكية الحل

### اليوم 4: الاستعادة والتوثيق والجودة

- إطار استجابة استعادة الخدمة
- معيار ملاحظات حالة الشكوى
- قائمة تحقق تأكيد الإغلاق
- بطاقة تقييم جودة مكالمة الشكوى
- سجل إشارات المشكلات المتكررة

### اليوم 5: ممارسة حل الشكاوى

- تمرين: تنفيذ استقبال منضبط للشكوى
- تمرين: تطبيق الاستماع ونزع التصعيد
- تمرين: اختيار مسار الحل أو التصعيد
- تمرين: توثيق أدلة الاستعادة والإغلاق
- المشروع الختامي: دليل حل شكاوى مراكز الاتصال

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات مكالمات من المصارف والرعاية الصحية والاتصالات والتجزئة لاختبار خيارات التفاعل وأدلة الحالة.

- نشاط مقترح: تصنيف شكوى وتسجيل أثرها على العميل وملكيته والأدلة المطلوبة.
- نشاط مقترح: ممارسة نزع التصعيد مع فصل المشاعر والحقائق والنتيجة المطلوبة.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات الحل بحدود الصلاحية ومعايير التصعيد.
- نشاط مقترح: تقييم مكالمات شكوى وتحويل النتائج إلى إجراءات توجيه.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حل شكاوى مراكز الاتصال وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يستقبلون مكالمات الشكاوى أو يراجعونها أو يصعدونها أو يواجهون أصحابها أو يقيمون جودتها، وتفترض خبرة في تفاعلات العملاء دون اشتراط خلفية في تصميم أنظمة الشكاوى.

### كيف يختلف حل شكاوى مراكز الاتصال عن التدريب العام لخدمة العملاء؟

يركز حل شكاوى مراكز الاتصال على المكالمات الصعبة وتوثيق الأدلة ونزع التصعيد وصلاحيات الحل والتصعيد والاستعادة والتوثيق ومراجعة الجودة، بينما يغطي التدريب العام مهارات تفاعل أوسع.

### كيف ينزع الموظف تصعيد مكالمة شكوى دون فقدان السيطرة؟

ينزع الموظف التصعيد بالإقرار بالأثر وفصل المشاعر عن المشكلة وطرح أسئلة مركزة وشرح الخطوة التالية والمحافظة على ملكية واضحة للحالة.

### متى ينبغي تصعيد شكوى في مركز الاتصال؟

ينبغي تصعيد الشكوى عندما تتجاوز مخاطرها أو أثرها على العميل أو متطلبات الصلاحية أو فجوة الأدلة أو الاعتماديات غير المحلولة حدود الحل المحددة للموظف.

### كيف تحسن مراقبة جودة مكالمات الشكاوى عملية الحل؟

تحسن مراقبة الجودة الحل بمقارنة سلوك المكالمات وأدلة الحالة بمعايير محددة وتحديد احتياجات التوجيه وكشف إشارات المشكلات المتكررة التي تتطلب معالجة تشغيلية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بدليل حل شكاوى مراكز الاتصال، ويضم سجلات الاستقبال وقواعد التصنيف ومحفزات الاستماع ولغة نزع التصعيد وأدوات التشخيص ومعايير التصعيد وخطوات الاستعادة ومعايير التوثيق وبطاقة تقييم الجودة. يجعل الدليل قرارات الشكاوى والمتابعة قابلة للمراجعة. كما يساعد الفرق على حل المكالمات بملكية وأدلة متسقة.