

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها

29 مارس – 2 أبريل 2027

مدريد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها

المرجع: 153024_694 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة الممارسة التطبيقية لتهدئة نزاعات العملاء وحلها لمدة أسبوع لمشرفي خدمة العملاء وفرق الخطوط الأمامية وقادة مراكز الاتصال ومسؤولي الشكاوى وموظفي جودة الخدمة، ويعود المشاركون بدليل الاستجابة لنزاعات العملاء. يشخص المشاركون المسببات وينظمون الحوار ويجمعون الوقائع ويختارون المعالجات ويديرون التصعيد ويوثقون القرارات ويمنعون التكرار عبر القنوات المباشرة والهاتفية والرقمية. تربط أجايل للتدريب تهدئة نزاعات العملاء بممارسات استعادة الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن حل تفاعلات العملاء المتوترة
- المشرفون المسؤولون عن قرارات التصعيد ودعم الموظفين
- فرق الشكاوى المسؤولة عن التحقيق وجودة الردود
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن النزاعات الهاتفية والرقمية
- فرق جودة الخدمة المسؤولة عن منع المشكلات المتكررة

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع اتصالات العملاء أو شكاواهم في العمل، وتستبعد خدمة العملاء العامة والوساطة في مكان العمل والتفاوض العام وقياس الرضا.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير اتصالات العملاء عالية الانفعال وإخفاقات الخدمة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال والشكاوى وجودة الخدمة
- التجزئة والضيافة والنقل والخدمات العقارية
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والاتصالات
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية والعمليات الموجهة للجمهور
- التجارة الإلكترونية والدعم الفني وخدمات الاشتراكات

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص مسببات النزاع والاحتياجات والوقائع وإشارات المخاطر
- تطبيق تنظيم الانفعال ولغة تهدئة التصعيد
- استخدام أساليب الاستجواب المنظم والاستماع ووضع الحدود
- تقييم خيارات الحل واستعادة الخدمة والتصعيد
- بناء سجلات حالات وإجراءات متابعة متسقة
- تحليل النزاعات المتكررة وترتيب التغييرات الوقائية

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص النزاع والجاهزية

- خريطة مسببات نزاع العميل
- شبكة تشخيص الانفعال والواقعة والحاجة
- قائمة فحص إشارات مخاطر التصعيد
- ممارسة التوقف لتنظيم الذات
- بطاقة الاستعداد للاستجابة للنزاع

اليوم 2: التواصل لتهدئة التصعيد

- تسلسل الاستجابة بالاستماع النشط
- بنك عبارات التعاطف والإقرار
- طريقة إعادة الصياغة المحايدة
- منشئ عبارات وضع الحدود
- دليل ضبط النبرة حسب القناة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الحل واستعادة الخدمة

- قمع أسئلة تقصي الوقائع المنظم
- لوحة توضيح النتيجة المطلوبة للعميل
- مصفوفة قرار خيارات الحل
- سلم إجراءات استعادة الخدمة
- نص تأكيد الاتفاق والتوقعات

اليوم 4: التصعيد والسجلات والوقاية

- خريطة صلاحيات التصعيد وتسليم الحالة
- قالب توثيق حالة النزاع
- فحص مراعاة العميل ذي الاحتياجات الخاصة
- لوحة مراجعة موضوعات النزاع المتكررة
- شبكة ترتيب تغييرات الخدمة الوقائية

اليوم 5: ممارسة الاستجابة لنزاعات العملاء

- تمرين: تشخيص حالة عميل عالية الانفعال
- تمرين: إجراء محادثة لتهدئة التصعيد
- تمرين: اختيار إجراء للحل واستعادة الخدمة
- تمرين: توثيق حالة متعددة القنوات وتصعيدها
- المشروع الختامي: دليل الاستجابة لنزاعات العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والإدارة الصحية والضيافة والدعم الرقمي لربط خيارات التواصل بقرارات الخدمة.

- نشاط مقترح: تصنيف العبارات الانفعالية والوقائع والاحتياجات وإشارات المخاطر في حالة مسجلة.
- نشاط مقترح: ممارسة الاستماع وإعادة الصياغة والتعاطف ووضع الحدود في حالات ثنائية.
- نشاط مقترح: مقارنة المعالجات ومسارات التصعيد وإجراءات المتابعة لإخفاق خدمة.
- نشاط مقترح: تحويل أنماط الحالات المتكررة إلى مقترح تغيير وقائي.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تهدئة نزاعات العملاء وماذا تفترض؟

تناسب موظفي خدمة العملاء ومسؤولي الشكاوى والمشرفين وفرق جودة الخدمة، وتفترض خبرة في التعامل مع اتصالات العملاء أو إخفاقات الخدمة.

كيف تختلف تهدئة نزاعات العملاء عن إدارة النزاعات العامة؟

تركز تهدئة نزاعات العملاء على تفاعلات الخدمة وانفعال العميل والمعالجات وصلاحية التصعيد وسجلات الحالة والاستعادة، بينما تتناول إدارة النزاعات العامة خلافات أوسع في العمل أو العلاقات.

متى ينبغي تصعيد نزاع العميل؟

ينبغي تصعيد نزاع العميل عندما تتطلب حدود الصلاحيات أو مخاوف السلامة أو الاحتياجات الخاصة أو تكرار إخفاق الخدمة أو المخاطر أو التوقعات غير المحسومة ملكية إضافية.

كيف تدعم استعادة الخدمة حل نزاعات العملاء؟

تدعم استعادة الخدمة حل النزاع عبر ربط الإخفاق المثبت بمعالجة متناسبة وملكية واضحة وتوقعات واقعية ومتابعة موثقة.

كيف يمكن منع نزاعات العملاء المتكررة؟

يمكن منع النزاعات المتكررة بمراجعة موضوعات الحالات وتحديد مسببات العمليات وتوضيح معلومات العملاء وتحسين التسليمات وتعيين إجراءات وقائية.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل الاستجابة لنزاعات العملاء، ويضم أدوات التشخيص ولغة التهدئة ومعايير الحل ومسارات التصعيد وحقول التوثيق وإجراءات الوقاية. يدعم الدليل استجابات متسقة عبر القنوات وقرارات إشرافية أوضح. ويحول أدلة النزاع المتكرر إلى تحسينات محددة للخدمة.