



## دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية



## دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية

المرجع: 153341\_698 التاريخ: 3 - 7 مايو 2027 المكان: ميونخ الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة ممارسة عقلية خدمة العملاء والعادات اليومية لمدة 5 أيام للموظفين المتعاملين مع العملاء وقادة الفرق ومشرفي الخدمة وفرق الخدمة الداخلية، ويعود المشاركون ببطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة. تربط الدورة منظور العميل والتعاطف وتحمل المسؤولية واللغة الإيجابية والموثوقية والمتابعة بعادات عمل يمكن ملاحظتها. تربط أجابيل للتدريب عقلية خدمة العملاء بالممارسة السلوكية اليومية.

### الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن التعامل المباشر مع العملاء
- الفرق التي تؤثر خدماتها الداخلية في نتائج العملاء
- المشرفون المسؤولون عن اتساق سلوك الخدمة
- فرق الجودة المسؤولة عن ملاحظة معايير الخدمة
- قادة الفرق المسؤولون عن توجيه عادات الخدمة اليومية

تفترض الدورة عدم الحاجة إلى تدريب سابق في خدمة العملاء، وتستبعد المعالجة التفصيلية للشكاوى وتهدة النزاعات وأدوات الذكاء الاصطناعي وإدارة مراكز الاتصال واستراتيجية تجربة العميل.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها السلوك اليومي في ثقة العميل واتساق الخدمة.

- خدمة العملاء والاستقبال ودعم المبيعات ومكاتب المساعدة
- التجربة والضيافة والنقل والاتصالات
- الخدمات المصرفية والتأمين والمرافق والخدمات المشتركة
- الإدارة الصحية والخدمات التعليمية
- الدعم الفني والمرافق والعمليات الموجهة للجمهور



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل مواقف الخدمة من منظور العميل
- تطبيق سلوكيات التعاطف والإنصات في التفاعلات اليومية
- استخدام حدود المسؤولية ومحفزات التحديث الاستباقي
- بناء عادات اللغة الإيجابية والمتابعة الموثوقة
- تقييم السلوك وفق معايير خدمة محددة
- ترتيب عادات الخدمة الشخصية للممارسة في العمل

## جدول الدورة

### اليوم 1: منظور العميل وعقلية الخدمة

- عدسة منظور العميل
- ورقة فجوة التوقع والتجربة
- نموذج سلوك عقلية الخدمة
- خريطة سلسلة العميل الداخلي والخارجي
- مراجعة افتراضات الخدمة الشخصية

### اليوم 2: التعاطف والخدمة اليقظة

- دليل ملاحظة إشارات التعاطف
- حلقة الإنصات الفعال
- قمع الأسئلة التوضيحية
- بطاقة الحاجة والجهد والمشاعر
- طريقة إعادة التأطير من منظور العميل



### اليوم 3: تحمل المسؤولية والمتابعة الاستباقية

- خريطة حدود المسؤولية
- مصفوفة الوعد والصلاحيات
- قائمة محفزات التحديث الاستباقي
- بطاقة التزام التسليم الداعم
- سجل متابعة الخدمة

### اليوم 4: المعايير والعادات الموثوقة

- قائمة فحص سلوك معايير الخدمة
- ورقة إعادة صياغة اللغة الإيجابية
- متتبع عادات موثوقية الخدمة
- روتين التوقف لمراجعة التحيز الشخصي
- دورة تحويل الملاحظات إلى عادات

### اليوم 5: ممارسة عقلية خدمة العملاء

- تمرين: إعادة تأطير موقف خدمة
- تمرين: إظهار التعاطف والإنصات
- تمرين: تحديد حدود المسؤولية
- تمرين: بناء عادة للموثوقية
- المشروع الختامي: بطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والضيافة والخدمات المصرفية والدعم الداخلي لربط اختيارات العقلية بسلوك الخدمة الظاهر.

- نشاط مقترح: مقارنة رؤية الموظف ورؤية العميل لتأخر الخدمة نفسه.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة العبارات الدفاعية أو المترددة بلغة واضحة وإيجابية وواقعية.
- نشاط مقترح: تخطيط تسليم داعم يحدد المالك والتوقع ونقطة التحديث وسجل المتابعة.
- نشاط مقترح: اختيار عادة خدمة وتحديد محفزها وإجرائها ودليلها وروتين مراجعتها.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة عقلية خدمة العملاء وماذا تفترض؟

تناسب الموظفين المتعاملين مع العملاء وفرق الخدمة الداخلية والمشرفين وفرق الجودة وقادة الفرق، ولا تفترض تدريباً سابقاً في خدمة العملاء.

### كيف تختلف دورة عقلية خدمة العملاء عن دورة مهارات خدمة العملاء العامة؟

تركز دورة عقلية خدمة العملاء على المنظور والمسؤولية والتعاطف والموثوقية والعادات اليومية، بينما تغطي دورة المهارات العامة نطاقاً أوسع من التواصل والفنون والشكاوى وحل المشكلات.

### كيف تظهر عقلية خدمة العملاء في العمل؟

تظهر عقلية خدمة العملاء في الاهتمام باحتياجات العميل والإنصات باحترام وتحمل المسؤولية وتقديم عود واقعية وإرسال تحديثات استباقية والمتابعة الموثوقة.

### كيف يبقى تحمل مسؤولية الخدمة ضمن صلاحية الموظف؟

يبقى تحمل المسؤولية ضمن الصلاحية بتوضيح ما يمكن للموظف تقريره وما يحتاج إلى تصعيد ومن يقبل التسليم وموعد تحديث العميل.

### كيف تصبح عادات الخدمة اليومية أكثر اتساقاً؟

تصبح عادات الخدمة أكثر اتساقاً عندما يحدد الموظف محفزاً واضحاً ويمارس سلوكاً قابلاً للملاحظة ويسجل الدليل ويراجع الملاحظات ويعدل الإجراء التالي.

## الخاتمة

يعود المشاركون ببطاقة عمل شخصية لعقلية الخدمة، وتضم فحوص المنظور وسلوكيات التعاطف وحدود المسؤولية وخيارات اللغة الإيجابية ومحفزات الموثوقية وأدلة المتابعة. تحول البطاقة قيم خدمة العملاء إلى إجراءات محددة في العمل. وتمنح الموظفين والمشرفين أساساً مشتركاً للممارسة والملاحظة والملاحظات.