



## دورة تشغيل معالجة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة



## دورة تشغيل معالجة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة

المرجع: 153525\_701 التاريخ: 4 - 15 يناير 2027 المكان: اسطنبول الرسوم: Euro 8500

### نظرة عامة

دورة تشغيل معالجة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة لمدة 10 أيام لمعالجي الشكاوى وفرق خدمة العملاء ومراكز الاتصال والجودة والتصعيد والإشراف، ويعود المشاركون بحقيبة تشغيل حل الشكاوى واستعادة الخدمة. تطبق الدورة إرشادات ISO 10002:2018 على الاستقبال والتصنيف والتهذئة والتحقيق والاستعادة والاتصال والتصعيد والسجلات والإغلاق وتحسين المشكلات المتكررة. وتربط الحالات الفردية بالتعلم التشغيلي واستعادة الثقة. تربط أجايل للتدريب معالجة شكاوى العملاء بعمليات منضبطة لاستعادة الخدمة.

### الفئة المستهدفة

- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن استقبال الشكاوى وحلها
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن محادثات الشكاوى وسجلاتها
- فرق التصعيد المسؤولة عن الحالات المعقدة أو عالية الأثر
- فرق الجودة المسؤولة عن اتجاهات الشكاوى وتحسين العمليات
- مشرفو الخدمة المسؤولون عن قرارات الاستعادة ومراجعة الحالات
- فرق العمليات المسؤولة عن معالجة إخفاقات الخدمة المتكررة

تفترض الدورة تعامل المشاركين مع حالات العملاء أو الإشراف على عمليات الخدمة، وتستبعد خدمة العملاء العامة والمحادثات البيعية وتسوية النزاعات القانونية واستراتيجية تجربة العميل العامة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تستند فيها قرارات الحل والاستعادة وتحسين الخدمة إلى أدلة الشكاوى.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال والجودة والعمليات
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- الخدمات الصحية والتعليمية والضيافة والسفر
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والخدمات اللوجستية والمرافق
- الخدمات المهنية والمرافق والتصنيع والخدمات الموجهة للجمهور



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ ISO 10002:2018 لمعالجة الشكاوى على الحالات التشغيلية
- تحليل حقائق الشكاوى وأثرها وانفعال العميل وملكيته
- استخدام أدوات التهذئة والتحقيق بعدالة
- تقييم خيارات الاستعادة والتصعيد المناسبة
- بناء ضوابط قابلة للتتبع للسجلات والإغلاق والمتابعة
- ترتيب منع المشكلات المتكررة وتحسين الخدمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: سياق معالجة الشكاوى

- خريطة عملية الشكاوى وفق ISO 10002:2018
- اختبار تعريف الشكاوى ونطاقها
- لوحة احتياجات مقدم الشكاوى وتوقعاته
- قائمة فحص مبادئ معالجة الشكاوى
- مصفوفة مسؤوليات ملكية الحالة

### اليوم 2: الاستقبال والتصنيف

- سجل استقبال الشكاوى
- شبكة فصل الحقائق عن التصورات
- مصفوفة تصنيف الأثر والاستعجال
- فحص الهشاشة وإمكانية الوصول
- منشئ رسالة الإقرار الأولي



### اليوم 3: الاستماع والتهدئة

- بطاقة مؤشرات التعرف على الانفعال
- تسلسل الاستماع النشط
- قمع الأسئلة التوضيحية
- دليل لغة تهدئة التصعيد
- شجرة قرار حدود المحادثة

### اليوم 4: التحقيق العادل

- خطة التحقيق في الشكوى
- سجل مصادر الأدلة
- منهج إعادة بناء التسلسل الزمني
- شبكة مراجعة الأدلة المتعارضة
- فحص العدالة والحياد

### اليوم 5: السبب الجذري والتكرار

- اختبار جودة صياغة المشكلة
- تحليل الأسباب الخمسة
- مخطط السبب والأثر
- تتبع إخفاق الضوابط
- خريطة أنماط الشكاوى المتكررة

### اليوم 6: قرارات الاستعادة

- تقييم أثر المشكلة على العميل
- مصفوفة قرار خيارات الاستعادة
- فحص التناسب والاتساق
- خريطة حدود الصلاحية والموافقة
- سجل تعهد الاستعادة



## اليوم 7: الاستجابة والتصعيد

- هيكل الاستجابة للشكوى
- دليل صياغة الاعتذار الموثوق
- بيان الحدود والخطوة التالية
- مصفوفة حدود التصعيد
- بروتوكول التسليم بين الإدارات

## اليوم 8: التوثيق والإغلاق

- قائمة فحص ملف حالة الشكوى
- سجل أدلة الحل
- تأكيد الإغلاق مع العميل
- متابعة إجراءات المتابعة
- معيار مراجعة جودة الحالة

## اليوم 9: التحسين والحوكمة

- لوحة تحليل اتجاهات الشكاوى
- شبكة ترتيب الإجراءات التصحيحية
- بطاقة أداء استعادة الخدمة
- تقويم مراجعة عملية الشكاوى
- موجز التحسين للإدارة

## اليوم 10: ممارسة حل الشكاوى

- تمرين: استقبال شكوى
- تمرين: تهدئة الحالة وتوضيحها
- تمرين: التحقيق واختيار الاستعادة
- تمرين: إغلاق شكوى ومراجعتها
- المشروع الختامي: حقبة تشغيل حل الشكاوى واستعادة الخدمة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والصحية والضيافة واللوجستية لربط محادثات العملاء بضوابط عملية الشكاوى.



- نشاط مقترح: فصل الحقائق والتصورات والأثر والنتائج المطلوبة داخل سجل الشكاوى.
- نشاط مقترح: إعادة بناء الأدلة واختبار عدالة التحقيق ووضوح الملكية.
- نشاط مقترح: مقارنة خيارات الاستعادة بحسب الأثر والاتساق والصلاحية وحاجة العميل.
- نشاط مقترح: تحويل أدلة الشكاوى المتكررة إلى موجز مرتب للإجراءات التصحيحية.

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حل شكاوى العملاء وماذا تفترض؟

تناسب معالجي الشكاوى وفرق الخدمة ومراكز الاتصال والجودة والتصعيد والإشراف، وتفترض تعامل المشاركين مع حالات العملاء أو عمليات الخدمة.

### كيف تختلف دورة حل شكاوى العملاء عن تدريب خدمة العملاء العام؟

تغطي دورة حل الشكاوى الاستقبال والتهذئة والتحقيق والاستعادة والتصعيد والتوثيق والإغلاق ومنع التكرار، بينما يطور تدريب الخدمة العام مهارات أوسع للتفاعل والاتصال.

### كيف يدعم ISO 10002:2018 معالجة الشكاوى؟

يقدم ISO 10002:2018 إرشادات حالية لتخطيط عملية معالجة الشكاوى وتشغيلها وصيانتها وتقييمها وتدقيقها وتحسينها داخل المؤسسة.

### ما الذي يجعل إجراء استعادة الخدمة متناسبا؟

يكون إجراء الاستعادة متناسبا عندما يعكس أثر المشكلة والأدلة ومسؤولية المؤسسة والاتساق والصلاحية المتاحة وقابلية التنفيذ والحاجة إلى استعادة العلاقة.

### كيف تدفع شكاوى العملاء المتكررة عملية التحسين؟

تقسم الشكاوى المتكررة إلى أنماط، وتتبع إلى الأسباب وإخفاقات الضوابط، وترتب بحسب الأثر والتكرار، وتسند إلى مسؤولين، وتراجع عبر أدلة الإجراءات التصحيحية.



## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة تشغيل حل الشكاوى واستعادة الخدمة، وتضم أدوات الاستقبال والتصنيف والاستماع والتحقيق وتحليل الأسباب والاستعادة والاستجابة والتصعيد والتوثيق والإغلاق والتحسين. تجعل الحقيبة قرارات الشكاوى أكثر قابلية للتتبع بين الفرق. كما تربط إجراءات الاستعادة الفردية بأدلة تمنع تكرار إخفاقات الخدمة.