



## دورة ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل



## دورة ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل

المرجع: 153892\_706 التاريخ: 26 - 30 يوليو 2027 المكان: شرم الشيخ الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل لمدة 5 أيام، وهي دورة متوسطة لمديري الإدارات والعمليات والخدمة والمشرفين وقادة الفرق، ويعود المشاركون بخطة تشغيل للإدارة المرتكزة على العميل. يطبق المشاركون معايير القرارات المرتكزة على العميل وتعهدات الخدمة وخرائط المسؤولية والتنسيق بين الإدارات ومراجعات الإدارة وتوجيه الفرق وأولويات تحسين الخدمة. تتناول أجايل للتدريب الإدارة المرتكزة على العميل بوصفها ممارسة متكررة في القرارات اليومية.

### الفئة المستهدفة

- مديرو الإدارات المسؤولون عن الأولويات والموارد وآثار القرارات في العملاء
- مديرو العمليات المسؤولون عن تدفق الخدمة والتنسيق بين الإدارات
- مديرو الخدمة المسؤولون عن التعهدات والمعايير وأدلة الأداء
- المشرفون المسؤولون عن روتين الفرق والسلوك المواجه للعملاء
- قادة الفرق المسؤولون عن التوجيه والتعصيد والمتابعة

تفترض الدورة أن المشاركين يتخذون قرارات تشغيلية أو يديرون فرقاً، وتستبعد استراتيجيات CX المؤسسية وتصميم الرحلات بالتفصيل والتحقيق في الشكاوى والحملات التسويقية والتحضير للشهادات.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تؤثر فيها قرارات المديرين في تعهدات الخدمة ونتائج العملاء.

- خدمة العملاء والعمليات والجودة ومراكز الاتصال
- التجربة والضيافة والخدمات اللوجستية وإدارة المرافق
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية
- دعم المبيعات وعمليات الحسابات وخدمة ما بعد البيع



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أولويات العملاء ضمن سياق القرار الإداري
- بناء تعهدات خدمة قابلة للملاحظة وضوابط للمسؤولية
- تطبيق التنسيق بين الإدارات على الأعمال المؤثرة في العملاء
- تقييم أدلة العملاء والتشغيل في مراجعات الإدارة
- استخدام روتين التوجيه لتعزيز السلوك المرتكز على العميل
- ترتيب إجراءات تحسين الخدمة مع تحديد الملكية

## جدول الدورة

### اليوم 1: القرارات المرتكزة على العميل

- لوحة أدلة أولويات العميل
- مرشح أثر قرار المدير
- منهج رسم عواقب القرار على العميل
- سجل مفاضلات القرار
- مجموعة مبادئ الإدارة المرتكزة على العميل

### اليوم 2: التعهدات والمساءلة

- دليل ISO 10001:2018 لمراجعة وعود العملاء
- أداة بناء تعهد الإدارة بالخدمة
- معايير التعهد القابل للملاحظة
- خريطة إسناد المسؤولية تجاه العميل
- بطاقة استثناءات التعهد والتصعيد



### اليوم 3: التنسيق بين الإدارات

- خريطة مسار العمل المؤثر في العميل
- مصفوفة واجهات المسؤولية
- سجل التبعيات بين الإدارات
- جدول قرارات اجتماع التنسيق
- قائمة تحقق نقل ملكية مشكلة العميل

### اليوم 4: المراجعة والتوجيه والأولويات

- بطاقة أدلة العميل والتشغيل
- مجموعة أسئلة مراجعة الإدارة
- ورقة ملاحظة السلوك المرتكز على العميل
- مخطط محادثة توجيه الفريق
- شبكة ترتيب أولويات تحسين الخدمة

### اليوم 5: ممارسة الإدارة المرتكزة على العميل

- تمرين: تطبيق مرشح أثر قرار المدير
- تمرين: صياغة تعهد الإدارة بالخدمة
- تمرين: معالجة فجوة مسؤولية بين الإدارات
- تمرين: إدارة مراجعة لأدلة العملاء
- المشروع الختامي: خطة تشغيل الإدارة المرتكزة على العميل

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والرعاية الصحية والخدمات التقنية واللوجستية لربط قرارات المديرين بنتائج العملاء.

- نشاط مقترح: مقارنة خيارين تشغيليين باستخدام أدلة العملاء وحدود الموارد وسجل مفاضلات القرار.
- نشاط مقترح: إسناد الملكية عبر تبعية مؤثرة في العميل وتحديد مسار التصعيد.
- نشاط مقترح: توجيه سلوك خدمي ملاحظ باستخدام دليل وتوقع واضح وإجراء متابعة.
- نشاط مقترح: ترتيب إجراءات التحسين بحسب أثر العميل والقابلية للتنفيذ والملكية والأدلة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب مديري الإدارات والعمليات والخدمة والمشرفين وقادة الفرق، ويفترض مسؤوليتهم عن قرارات تشغيلية أو روتين فرق أو نتائج خدمة.

### كيف تختلف ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل عن استراتيجية CX المؤسسية؟

توجه ممارسات الإدارة المرتكزة على العميل القرارات اليومية والمساءلة والتنسيق والمراجعة والتوجيه داخل الإدارات، بينما تحدد استراتيجية CX المؤسسية الاتجاه والحوكمة وأولويات الاستثمار على مستوى المؤسسة.

### كيف يستخدم المديرون أولويات العملاء في القرارات اليومية؟

يختبر المديرون الخيارات في ضوء أدلة العملاء والعواقب المتوقعة وتعهدات الخدمة والقيود التشغيلية والملكية ومتطلبات المتابعة.

### ما الذي يجعل تعهد الخدمة قابلا للإدارة؟

يصبح تعهد الخدمة قابلا للإدارة عندما يحدد توقعا قابلا للملاحظة ومالكا ومصدر دليل وقاعدة للاستثناء ومسار تصعيد وإيقاع مراجعة.

### كيف تدعم مراجعات الإدارة السلوك المرتكز على العميل؟

تدعم مراجعات الإدارة السلوك المرتكز على العميل بجمع أدلة العملاء والتشغيل وتحديد فجوات المسؤولية وتسجيل القرارات وإسناد الإجراءات ومتابعة التنفيذ.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل الإدارة المرتكزة على العميل، وتجمع معايير القرار وتعهدات الخدمة وخرائط المسؤولية وضوابط التنسيق وروتين المراجعة وإجراءات التوجيه وأولويات التحسين. تحول الخطة أولويات العملاء إلى خيارات إدارية متكررة. كما تمنح الفرق أساسا مشتركا للمساءلة والمتابعة.