

دورة أنظمة رضا العملاء وفق ISO 10001–10004

AGILE LEADERS
Training Center

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026

الكويت

AGILE LEADERS
Training Center

دورة أنظمة رضا العملاء وفق ISO 10001–10004

المرجع: 154530_714 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026 **المكان:** الكويت **الرسوم:** Euro 5500

نظرة عامة

دورة أنظمة رضا العملاء وفق ISO 10001–10004 لمدة أسبوع، وهي دورة مهنية لمديري الجودة وتجربة العميل وقيادات معالجة الشكاوى واختصاصيي جودة الخدمة وممارسي نظم الإدارة، ويعود المشاركون بحزمة نظام متكامل لرضا العملاء. تربط الدورة وعود العملاء ومعالجة الشكاوى الداخلية وتسوية المنازعات الخارجية وقياس الرضا ضمن عمليات محكومة بملكية وأدلة واضحة، وتعالج تشتت تطبيق المواصفات الأربع من خلال خرائط العمليات والضوابط والمراجعة. تقدم أجايل للتدريب أنظمة رضا العملاء وفق ISO بوصفها ممارسة إدارية تطبيقية.

الفئة المستهدفة

- الجهات المسؤولة عن حوكمة رضا العملاء وضوابط جودة الخدمة
- الجهات المسؤولة عن تصميم وعود العملاء ومدونات السلوك وصيانتها
- الجهات المسؤولة عن استقبال الشكاوى والتحقيق فيها وحلها والتحسين
- الجهات المسؤولة عن المشاركة في تسوية المنازعات الخارجية والإشراف على مقدميها
- الجهات المسؤولة عن رصد رضا العملاء وتحليله ومراجعته إداريا

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون عمليات قائمة للجودة أو التعامل مع العملاء، وتستبعد تدقيق الشهادات والاستشارة القانونية ومهارات التواصل الأساسية وتشريعات الشكاوى القطاعية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى عمليات منسقة لرضا العملاء وأدلة إدارية قابلة للدفاع.

- إدارة الجودة وجودة الخدمة والتحسين المستمر
- تجربة العميل وإدارة الشكاوى وعلاقات المستهلكين
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات الرقمية
- الخدمات الصحية والضيافة والبيع بالتجزئة والنقل
- المرافق والخدمات المهنية والمؤسسات التي تخدم الجمهور

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أغراض وترابط ISO 10001 وISO 10002 وISO 10003 وISO 10004
- بناء عملية محكومة لمدونة سلوك العملاء
- تطبيق ضوابط معالجة الشكاوى من الاستلام إلى التحسين
- تقييم مسارات تسوية المنازعات الخارجية ومعايير مقدميها
- استخدام أساليب رصد وقياس رضا العملاء
- دمج الملكية والأدلة والمراجعة والتحسين عبر المواصفات الأربع

جدول الدورة

اليوم 1: هيكل المواصفات والحوكمة

- خريطة أغراض وترابط ISO 10001–10004
- لوحة سياق نظام رضا العملاء
- سجل احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة
- مصفوفة ملكية العمليات والمساءلة
- دورة مراجعة حوكمة رضا العملاء

اليوم 2: مدونات العملاء والوعود

- جرد وعود العملاء وفق ISO 10001
- إطار تصميم مدونة سلوك العملاء
- تقييم جدوى الوعود ومخاطرها
- قائمة تحقق تواصل المدونة وإتاحتها
- سجل صيانة المدونة وتحسينها

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الشكاوى والحل الداخلي

- مسار استقبال الشكوى والإقرار بها وفق ISO 10002
- سجل تقييم الشكوى والتحقيق فيها
- مصفوفة صلاحيات الحل والتصعيد
- ورقة ضبط التواصل مع مقدم الشكوى
- مراجعة تحليل الشكاوى والتحسين التصحيحي

اليوم 4: المنازعات الخارجية وأدلة الرضا

- معايير دخول تسوية المنازعات الخارجية وفق ISO 10003
- مصفوفة تقييم مقدم تسوية المنازعات
- مراجعة ضوابط العدالة والإتاحة والشفافية
- خطة قياس رضا العملاء وفق ISO 10004
- لوحة أدلة رضا العملاء واتجاهاته

اليوم 5: ممارسة النظام المتكامل

- تمرين: ربط وعد العميل بضوابط الشكاوى
- تمرين: إحالة شكوى غير محلولة إلى التسوية الخارجية
- تمرين: تصميم دورة رصد رضا العملاء
- تمرين: إجراء مراجعة إدارية متكاملة
- المشروع الختامي: حزمة نظام متكامل لرضا العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات خدمية من المال والصحة والضيافة والاتصالات لاختبار المواصفات الأربع كنظام واحد.

- نشاط مقترح: تحويل وعود العملاء إلى ملاك وأدلة ونقاط مراجعة وضوابط تصعيد.
- نشاط مقترح: التحقيق في شكوى وتوثيق حل متناسب وتحديد أدلة التحسين.
- نشاط مقترح: تقييم مسار تسوية خارجي مقابل العدالة والإتاحة والشفافية ومعايير مقدم الخدمة.
- نشاط مقترح: دمج مقاييس الرضا واتجاهات الشكاوى في مراجعة إدارية.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب أنظمة رضا العملاء وفق ISO 10001–10004، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي الجودة وتجربة العميل وإدارة الشكاوى وجودة الخدمة ونظم الإدارة، ويفترض مسؤوليتهم عن عمليات قائمة للجودة أو التعامل مع العملاء.

كيف يختلف تدريب ISO 10001–10004 عن دورة عامة في خدمة العملاء؟

يطور تدريب ISO 10001–10004 عمليات مؤسسية محكومة للوعود والشكاوى والمنازعات والقياس والأدلة والتحسين، بينما تطور دورة خدمة العملاء العامة مهارات التفاعل والتواصل الفردية.

كيف تعمل ISO 10001 وISO 10002 وISO 10003 وISO 10004 معا؟

توجه ISO 10001 وعود العملاء، وتوجه ISO 10002 معالجة الشكاوى داخليا، وتوجه ISO 10003 المنازعات الخارجية غير المحلولة، وتوجه ISO 10004 رصد رضا العملاء وقياسه.

ما الأدلة التي تدعم المراجعة الإدارية لأنظمة رضا العملاء وفق ISO؟

تشمل الأدلة المفيدة أداء الوعود وأحجام الشكاوى وأسبابها ونتائج الحل وبيانات المنازعات غير المحلولة ومقاييس الرضا والاتجاهات والإجراءات التصحيحية وسجلات الملكية وقرارات التحسين.

الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة نظام متكامل لرضا العملاء تضم خرائط العمليات وضوابط الملكية ونماذج المدونات وسجلات الشكاوى ومعايير المنازعات وخطط القياس ولوحات المتابعة وأدوات المراجعة. تربط الحزمة أربعة مجالات إرشادية في رؤية تشغيلية واحدة. وتساعد الفرق على صيانة وعود العملاء وحل القضايا وتفسير الأدلة وتوجيه التحسين باتساق.