



## دورة الذكاء العاطفي في خدمة العملاء



## دورة الذكاء العاطفي في خدمة العملاء

المرجع: 154856\_719 التاريخ: 5 - 9 أبريل 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: Euro 5200

### نظرة عامة

دورة الذكاء العاطفي في خدمة العملاء لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق خدمة العملاء وتجربة العميل ومراكز الاتصال والخدمة المباشرة، ويعود المشاركون منها بدليل الخدمة الذكية عاطفياً. يرسم المشاركون المحفزات العاطفية، وينظمون استجاباتهم، وينصتون للمشاعر والاحتياجات، ويطبقون التعاطف والتهذئة واسترداد الخدمة والحدود المهنية والمرونة وتدريب السلوك. تحول الدورة الذكاء العاطفي إلى ممارسات قابلة للملاحظة. تتناول أجايل للتدريب الذكاء العاطفي في خدمة العملاء بوصفه عملاً تفاعلياً.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن المحادثات المباشرة مع العملاء عبر قنوات الخدمة
- الفرق المسؤولة عن جودة مراكز الاتصال وتدريب التفاعلات
- الفرق المسؤولة عن استرداد الخدمة ومعالجة الشكاوى
- الفرق المسؤولة عن معايير تجربة العميل وتمكين الخدمة المباشرة
- الفرق المسؤولة عن مرونة الموظفين في أعمال الخدمة ذات المتطلبات العاطفية

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع تفاعلات العملاء أو يراجعونها، وتستبعد تنمية القيادة العامة والإرشاد السريري واستراتيجية تجربة العميل العامة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تؤثر فيها اللحظات العاطفية على نتائج الخدمة وعلاقات العملاء.

- إدارات خدمة العملاء ومراكز الاتصال ومعالجة الشكاوى
- إدارات تجربة العميل وجودة الخدمة والعمليات المباشرة
- قطاعات الخدمات المالية والتجزئة والاتصالات والضيافة
- قطاعات الرعاية الصحية والتعليم والمرافق والنقل
- فرق الدعم الرقمي وخدمات الاشتراك والخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل المحفزات الشخصية والإشارات العاطفية لدى العميل
- تطبيق ضبط العواطف أثناء محادثات الخدمة
- استخدام الإنصات التعاطفي وصياغة الاحتياجات
- تشخيص مخاطر التصعيد واختيار الاستجابة
- بناء إجراءات استرداد الخدمة والحدود والمرونة
- تقييم السلوكيات الذكية عاطفياً وتدريبها

## جدول الدورة

### اليوم 1: الوعي الذاتي في تفاعلات الخدمة

- خريطة محفزات تفاعل العميل
- سلسلة تأمل المشاعر والأفكار والاستجابة
- سجل أنماط ردود الفعل الشخصية
- فحص المتطلبات العاطفية لدور الخدمة
- إجراء التوقف واختيار الاستجابة

### اليوم 2: ضبط العواطف والوعي الاجتماعي

- حقيبة أدوات ضبط العواطف في اللحظة
- قائمة فحص علامات التوتر
- خريطة إشارات مشاعر العميل
- مجموعة أسئلة أخذ منظور العميل
- دليل قرار الحدود المهنية



### اليوم 3: التعاطف والإنصات

- شبكة الإنصات للمشاعر والاحتياجات
- نمط بناء عبارات التعاطف
- طريقة الإقرار دون الموافقة
- تسلسل الاستيضاح وإعادة الصياغة
- خريطة محادثة إصلاح العلاقة

### اليوم 4: التهدة والاسترداد والمرونة

- فحص مؤشرات مخاطر التصعيد
- مصفوفة اختيار استجابة التهدة
- مسار ملكية استرداد الخدمة
- إجراء استعادة التوازن بعد التفاعل
- بطاقة تدريب السلوك الذكي عاطفيا

### اليوم 5: ممارسة الخدمة الذكية عاطفيا

- تمرين: تشخيص المحفزات والإشارات العاطفية
- تمرين: تطبيق خيارات ضبط العواطف والحدود
- تمرين: إجراء محادثة إنصات تعاطفي
- تمرين: تهدة فشل الخدمة واسترداده
- المشروع الختامي: دليل الخدمة الذكية عاطفيا

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والرعاية الصحية والخدمات المالية والدعم الرقمي لممارسة الذكاء العاطفي في خدمة العملاء.

- نشاط مقترح: تحليل تفاعل صعب لتحديد المحفزات والإشارات والاحتياجات وخيارات الاستجابة ومخاطر التصعيد.
- نشاط مقترح: ممارسة الإقرار والاستيضاح وإعادة الصياغة ولغة الحدود دون وعود غير معتمدة.
- نشاط مقترح: تنفيذ محاكاة للتهدة واسترداد الخدمة مع ملاحظات المراقبين.
- نشاط مقترح: تدريب سلوك خدمة قابل للملاحظة باستخدام أدلة من مراجعة تفاعل.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب الذكاء العاطفي في خدمة العملاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق الخدمة المباشرة ومراكز الاتصال وتجربة العميل والجودة واسترداد الخدمة، ويفترض مشاركة منتظمة في تفاعلات العملاء أو مراجعتها.

### كيف يختلف الذكاء العاطفي في خدمة العملاء عن دورة الذكاء العاطفي العامة؟

يطبق الذكاء العاطفي في خدمة العملاء الوعي الذاتي وضبط العواطف والتعاطف والإنصات والحدود والمرونة على محادثات العملاء والتصعيد والاسترداد تحديداً.

### كيف يساعد الذكاء العاطفي في التعامل مع عميل منزعج؟

يساعد الذكاء العاطفي موظف الخدمة على ملاحظة رد فعله وقراءة إشارات العميل وضبط النبذة والإقرار بالمشاعر وتوضيح الحاجة واختيار استجابة مناسبة.

### كيف تدرب الفرق الذكاء العاطفي في خدمة العملاء؟

تدرب الفرق سلوكيات قابلة للملاحظة من أدلة التفاعل، مثل التوقف والإقرار والأسئلة والنبذة والحدود والملكية والتأمل بعد التفاعل.

## الختام

يعود المشاركون بدليل الخدمة الذكية عاطفياً، ويضم خرائط المحفزات وخيارات ضبط العواطف ومحفزات الإنصات ومسارات التهذئة وخطوات الاسترداد وممارسات الحدود وبطاقات التدريب. يحول الدليل الذكاء العاطفي من سمة مجردة إلى قرارات تفاعلية قابلة للملاحظة. ويساعد الفرق على الاستجابة باتساق مع حماية كرامة العميل ومرونة الموظف.