

دورة قيادة ولاء العملاء من خلال سلوكيات الخدمة

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2027

برلين

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة قيادة ولاء العملاء من خلال سلوكيات الخدمة

المرجع: 155209_723 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2027 **المكان:** برلين **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة قيادة ولاء العملاء من خلال سلوكيات الخدمة لمدة أسبوع، وهي دورة مهنية لقادة فرق الخدمة، ويعود المشاركون منها بدليل قيادة ولاء العملاء. يحدد المشاركون لحظات الولاء، ويحولون وعود الخدمة إلى سلوكيات قابلة للملاحظة، ويوجهون التعاطف وتحمل المسؤولية، ويزيلون العوائق، ويستردون الخدمة، ويقدرون الأداء، ويغلقون حلقات الملاحظات. تعالج الدورة تفاوت التنفيذ من خلال روتين القادة وأدلة السلوك. تطور أجايل للتدريب قيادة ولاء العملاء بصورة تطبيقية.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن قيادة أداء خدمة العملاء في الخطوط الأمامية
- الفرق المسؤولة عن توجيه موظفي مراكز الاتصال والفروع
- الفرق المسؤولة عن تحويل وعود تجربة العميل إلى سلوكيات يومية
- الفرق المسؤولة عن استرداد الخدمة وإزالة العوائق بين الإدارات
- الفرق المسؤولة عن تقدير الأداء الذي يركز على العميل واستدامته

تفترض الدورة أن المشاركين يقودون فرق الخدمة أو يؤثرون فيها، وتستبعد مكافآت برامج الولاء وتهيئة أنظمة إدارة علاقات العملاء وحوكمة الاستبيانات وتدريب مهارات خدمة العملاء العامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على سلوكيات خدمة قابلة للتكرار في الخطوط الأمامية.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وعمليات الفروع
- تجربة العميل وجودة الخدمة وقيادة العمليات
- التجزئة والضيافة وخدمات النقل
- الرعاية الصحية والخدمات المالية والمرافق
- التقنية والاتصالات والخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل لحظات العميل التي تؤثر في الولاء
- بناء معايير لسلوكيات الخدمة القابلة للملاحظة
- تطبيق روتين التوجيه للتعاطف وتحمل المسؤولية
- تشخيص عوائق الخدمة واحتياجات التصعيد
- استخدام ممارسات الاسترداد والتقدير باتساق
- تقييم الملاحظات وترتيب إجراءات الفريق

جدول الدورة

اليوم 1: لحظات الولاء ودور القائد

- خريطة لحظات ولاء العملاء
- لوحة محركات الثقة وتكرار الاختيار
- مصفوفة مسؤوليات قيادة الخطوط الأمامية
- ورقة تحويل وعد الخدمة
- قائمة خط أساس سلوكيات الولاء

اليوم 2: سلوكيات الخدمة القابلة للملاحظة

- دليل مؤشرات سلوك التعاطف
- معيار إجراءات تحمل مسؤولية العميل
- نمط محادثة تحديد التوقعات
- قائمة إشارات عوائق الخدمة
- سجل أدلة ملاحظة السلوك

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التوجيه وروتين الفريق

- دورة التوجيه المختصر للخدمة
- نص الملاحظات المحددة للسلوك
- نموذج مراجعة المكالمات والتفاعلات
- روتين اجتماع الفريق حول الولاء
- متتبع متابعة القائد

اليوم 4: الاسترداد والملاحظات والتقدير

- خريطة تحمل مسؤولية تعثر الخدمة
- مسار قرار استرداد العميل
- حلقة ملاحظات الخطوط الأمامية والمشكلات النظامية
- لوحة تصعيد العوائق بين الإدارات
- معايير تقدير الأداء المتمحور حول العميل

اليوم 5: ممارسة قيادة ولاء العملاء

- تمرين: رسم لحظات الولاء والسلوكيات
- تمرين: توجيه فجوة في التعاطف وتحمل المسؤولية
- تمرين: اتخاذ قرار استرداد الخدمة
- تمرين: تحويل الملاحظات إلى إجراء للفريق
- المشروع الختامي: دليل قيادة ولاء العملاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من التجزئة والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل.

- نشاط مقترح: تحويل وعد خدمة عام إلى سلوكيات يستطيع القائد ملاحظتها وتوجيهها.
- نشاط مقترح: مراجعة تفاعل في الخطوط الأمامية وتقديم ملاحظات محددة للسلوك.
- نشاط مقترح: التمييز بين مشكلة يمكن استردادها في الخطوط الأمامية وعائق نظامي يحتاج إلى تصعيد.
- نشاط مقترح: بناء روتين للتقدير والمتابعة لفريق خدمة واحد.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة قيادة ولاء العملاء من خلال سلوكيات الخدمة، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة المديرين وقادة الفرق الذين يشكلون خدمة الخطوط الأمامية، وتفترض مسؤولية عن التوجيه أو المراجعة أو التحسين التشغيلي بدلا من التفاعل الفردي مع العملاء فقط.

كيف تختلف قيادة ولاء العملاء عن إدارة برامج ولاء العملاء؟

تطور قيادة ولاء العملاء سلوكيات الخطوط الأمامية والتوجيه والاسترداد والتقدير وروتين الملاحظات، بينما تصمم إدارة برامج الولاء النقاط والمستويات والعروض والمكافآت واقتصاديات البرنامج.

ما سلوكيات الخدمة التي يمكن أن تؤثر في ولاء العملاء؟

تشمل السلوكيات القابلة للملاحظة الإنصات المركز وتحديد التوقعات بدقة وتحمل مسؤولية الخطوة التالية والمتابعة في الوقت المناسب وسهولة التسليم والتعاطف المناسب والاسترداد الواضح والإغلاق الموثوق.

كيف يوجه القادة سلوكيات الخدمة المرتبطة بولاء العملاء؟

يلاحظ القائد تفاعلا محددا، ويصف الدليل، ويربط السلوك بلحظة العميل، ويطلب التأمل، ويتدرب مع الموظف على بديل، ويتفق على إجراء واحد، ثم يتابع باستخدام المعيار نفسه.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل قيادة ولاء العملاء، ويضم خرائط الولاء ومعايير السلوك ونصوص التوجيه ومسارات الاسترداد وحلقات الملاحظات ومعايير التقدير وضوابط المتابعة. يحول الدليل قيادة الولاء من طموح إلى ممارسة فريق قابلة للملاحظة. ويدعم التوجيه والإجراء المتسقين من دون أن يحل محل قياس العملاء أو إدارة برامج الولاء.