



## دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء



## دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء

المرجع: 155811\_732 التاريخ: 24 - 28 مايو 2027 المكان: الدار البيضاء الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق خدمة العملاء ومشرفي الخدمة وفرق مراكز الاتصال ودعم الحسابات ومختصي تجربة العملاء، ويعود المشاركون منها بحقيبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا. يضع المشاركون معايير الخدمة ويحددون الاحتياجات ويديرون التفاعلات الصعبة ويستعيدون الخدمة ويجمعون الملاحظات ويقيسون الرضا ويرتبون التحسينات. تربط الدورة كل تفاعل بالدليل والإجراء التصحيحي. تطور أجائل للتدريب تقديم خدمة العملاء وتحسين رضا العملاء.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن الرد على طلبات العملاء عبر قنوات الخدمة
- المشرفون المسؤولون عن اتساق الخدمة وقرارات التصعيد
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن التفاعلات الصعبة والحل
- فرق دعم الحسابات المسؤولة عن المتابعة واستمرارية العلاقة
- مختصو تجربة العملاء المسؤولون عن أدلة الملاحظات والتحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع تفاعلات العملاء أو يشرفون عليها، وتستبعد استراتيجية تجربة العملاء المؤسسية والتفاوض البيعي والتدقيق المتخصص لنظام الشكاوى.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تتطلب تفاعلات الخدمة وأدلة الرضا والإجراءات التصحيحية فيها ضوابط تشغيل مشتركة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال ودعم الحسابات
- التجزئة والخدمات المصرفية والاتصالات والمرافق
- استقبال مرافق الرعاية الصحية والخدمات التعليمية
- الدعم التقني والخدمات المهنية
- الجودة والعمليات وفرق تجربة العملاء



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق معايير الخدمة على تفاعلات العملاء
- استخدام أساليب تحديد الاحتياجات وتأكيد التوقعات
- تشخيص التفاعلات الصعبة وخيارات الاستعادة
- بناء ضوابط متابعة الشكاوى والملاحظات
- تحليل أدلة الرضا وفجوات الخدمة المتكررة
- ترتيب إجراءات تحسين الخدمة وتحديد ملكيتها

## جدول الدورة

### اليوم 1: معايير الخدمة واحتياجات العملاء

- لوحة وعد خدمة العملاء
- ورقة تعريف معيار الخدمة
- قمع أسئلة تحديد احتياجات العملاء
- بيان تأكيد التوقعات
- قائمة فحص ملكية التفاعل

### اليوم 2: التواصل والتفاعلات الصعبة

- سجل أدلة الإنصات الفعال
- دليل تكييف التواصل حسب القناة
- طريقة فصل الانفعال عن المشكلة
- تسلسل تهدئة التفاعل الصعب
- خريطة قرار الحدود والتعصيد



### اليوم 3: الشكاوى واستعادة الخدمة

- سجل استقبال الشكاوى وتصنيفها
- خريطة عملية معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018
- مصفوفة صلاحيات استعادة الخدمة
- قائمة فحص الحل والمتابعة
- مراجعة السبب الجذري للتعثر المتكرر

### اليوم 4: أدلة الرضا والتحسين

- خطة جمع ملاحظات العملاء
- بطاقة تعريف مقياس الرضا
- قائمة فحص جودة أسئلة الاستبيان
- شبكة تحليل موضوعات الملاحظات
- مصفوفة أولويات تحسين الخدمة

### اليوم 5: ممارسة تحسين خدمة العملاء

- تمرين: تطبيق معيار خدمة على طلب
- تمرين: تهدئة تفاعل صعب
- تمرين: اختيار إجراء استعادة وتوثيقه
- تمرين: تحليل أدلة الرضا والملاحظات
- المشروع الختامي: حقبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من التجزئة والخدمات المالية واستقبال مرافق الرعاية الصحية والدعم التقني.

- نشاط مقترح: تحديد حاجة عميل وتأكيد توقعاته وإسناد ملكية التفاعل.
- نشاط مقترح: فصل الانفعال عن مشكلة الخدمة وتطبيق استجابة منضبطة للتهدة.
- نشاط مقترح: تصنيف شكاوى واختيار إجراء استعادة ضمن الصلاحية وتسجيل المتابعة.
- نشاط مقترح: تجميع موضوعات الملاحظات وترتيب تحسين مع تحديد المالك ومقياس الدليل.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تقديم خدمة العملاء، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة فرق خدمة العملاء والمشرفين وفرق مراكز الاتصال ودعم الحسابات ومختصي تجربة العملاء، وتفترض مسؤولية معتادة عن تفاعلات العملاء أو الإشراف عليها.

### كيف تختلف دورة تقديم خدمة العملاء عن التدريب على استراتيجية تجربة العملاء؟

تركز دورة تقديم خدمة العملاء على معايير التفاعل وتحديد الاحتياجات والحالات الصعبة والاستعادة والملاحظات وأدلة الرضا والتحسين المنضبط، بدلا من استراتيجية الرحلة المؤسسية وحوكمة التجربة.

### كيف يحسن تقديم خدمة العملاء رضا العملاء؟

يحسن تقديم الخدمة رضا العملاء عبر وضع معايير واضحة وتأكيد الاحتياجات والتوقعات وحل المشكلات ضمن صلاحيات محددة وإتمام المتابعة واستخدام أدلة الملاحظات لتصحيح الفجوات المتكررة.

### ما دور استعادة الخدمة في تحسين رضا العملاء؟

تعيد استعادة الخدمة السيطرة بعد التعثر من خلال توضيح الوقائع والأثر واختيار معالجة ضمن الصلاحية وشرح الحل وفحص النتيجة ومراجعة الأسباب التي قد تؤدي إلى التكرار.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة تقديم خدمة العملاء وتحسين الرضا التي تضم معايير الخدمة وأسئلة تحديد الاحتياجات وأدلة التواصل وضوابط الاستعادة وسجلات الملاحظات ومقاييس الرضا وأولويات التحسين. تحول الحقيبة التفاعلات المنفصلة إلى دورة خدمة مدارة. وتدعم القرارات المتسقة والإجراءات التصحيحية المبنية على الأدلة عبر القنوات والفرق.