

دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي

31 يناير – 4 فبراير 2027

جنيف

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي

المرجع: 155993_734 **التاريخ:** 31 يناير – 4 فبراير 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** Euro 6200

نظرة عامة

دورة مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي لمدة أسبوع، وهي دورة تأسيسية للأفراد والمستقلين وأصحاب الأعمال الصغيرة ومنسقي المجتمعات وموظفي الدعم المبتدئين، ويعود المشاركون منها بحقيبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي. يبني المشاركون فرز الاستفسارات الاجتماعية والردود العامة والخاصة والردود الآمنة للخصوصية وتهدئة الشكاوى ومتابعة الدعم الاجتماعي. تحول الدورة التعليقات والرسائل المتفرقة إلى حالات خدمة مضبوطة بملكية واضحة. تطور أجايل للتدريب مهارات الرد ودعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الفئة المستهدفة

- الأفراد المسؤولون عن الرد على تعليقات العملاء ورسائلهم الخاصة
- المستقلون المسؤولون عن تواصل الخدمة عبر القنوات الاجتماعية
- فرق الأعمال الصغيرة المسؤولة عن معالجة استفسارات العملاء
- منسقو المجتمعات المسؤولون عن توجيه الأسئلة والشكاوى
- موظفو الدعم المبتدئون المسؤولون عن المتابعة وسجلات الحالات

تفترض الدورة أن المشاركين يردون على استفسارات العملاء عبر المنصات الاجتماعية، وتستبعد حملات التسويق الرقمي واستراتيجية المحتوى وإدارة خدمة العملاء العامة وحوكمة الرعاية الاجتماعية المؤسسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تتطلب فيها تعليقات العملاء ورسائلهم الخاصة ردودا منضبطة في الوقت المناسب.

- دعم العملاء وعمليات إدارة المجتمعات
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة وخدمات المستهلكين
- التعليم والخدمات المهنية
- إدارة الأعمال الصغيرة وخدمات المستقلين

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق قواعد تصنيف الاستفسارات وتحديد الملكية
- استخدام هياكل رد ملائمة للمنصة
- ترتيب الاستفسارات حسب الأولوية والمخاطر
- بناء انتقالات آمنة للخصوصية من العام إلى الخاص
- تحليل الشكاوى للتهدئة والتصعيد
- تقييم سجلات المتابعة ومقاييس الخدمة الأساسية

جدول الدورة

اليوم 1: أسس صندوق الدعم الاجتماعي

- شبكة تصنيف أنواع الاستفسارات الاجتماعية
- خريطة تدفق التعليقات العامة والرسائل الخاصة
- بطاقة إسناد ملكية الرد
- ورقة هدف زمن الرد الأساسي
- نموذج سجل الدعم الاجتماعي

اليوم 2: كتابة الردود العامة والخاصة

- دليل ضبط نبرة المنصة
- إطار الرد للإقرار العام
- صياغة الانتقال إلى الرسائل الخاصة
- قائمة فحص تخصيص نماذج الرد
- فحص جودة الرد بلغة واضحة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الخصوصية والمخاطر والتصعيد

- قائمة فحص حدود المعلومات الشخصية
- خريطة قرار الانتقال من العام إلى الخاص
- مصفوفة فرز الأولوية والمخاطر
- تسلسل رد تهدئة الشكوى
- ورقة تسليم التصعيد والملكية

اليوم 4: المتابعة والمقاييس الأساسية

- متعقب حالة القضية والمتابعة
- قائمة مراجعة الاستفسارات غير المحسومة
- نموذج ملخص تسليم المناوبة
- بطاقة ملاحظة جودة الرد
- لوحة مقاييس الدعم الاجتماعي الأساسية

اليوم 5: ممارسة ردود الدعم الاجتماعي

- تمرين: تصنيف الاستفسارات الاجتماعية وترتيبها
- تمرين: كتابة إقرار عام
- تمرين: نقل حالة إلى قناة خاصة
- تمرين: تهدئة شكوى وتصعيدها
- المشروع الختامي: حقيبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من التجزئة والضيافة والتعليم والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: تصنيف تعليقات ورسائل خاصة متنوعة حسب الغرض والأولوية والمخاطر والمالك.
- نشاط مقترح: كتابة إقرار عام ونقل حالة تتطلب معلومات شخصية إلى قناة خاصة.
- نشاط مقترح: تهدئة تعليق لعميل غير راض وإعداد تسليم للملكية.
- نشاط مقترح: مراجعة متعقب متابعة وتحديد الاستفسارات غير المحسومة وفجوات جودة الرد.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الأفراد والمستقلين وأصحاب الأعمال الصغيرة ومنسقي المجتمعات وموظفي الدعم المبتدئين، وتفترض مسؤولية معتادة عن الرد على استفسارات العملاء أو توجيهها عبر المنصات الاجتماعية.

كيف يختلف دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي عن التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي؟

يركز دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي على حل الاستفسارات والشكاوى والحالات الحساسة للخصوصية والمتابعة، بينما يركز التسويق على الجمهور والحملات والمحتوى والوصول والترويج.

متى ينبغي أن ينقل دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي المحادثة إلى قناة خاصة؟

ينبغي نقل المحادثة عندما يتطلب الحل بيانات شخصية أو معلومات حساب أو أدلة حساسة أو معالجة ممتدة لا ينبغي أن تبقى ظاهرة للعامة.

كيف يرتب دعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي الاستفسارات الواردة؟

يرتب الدعم الاستفسارات بحسب أثرها على العميل والأولوية والمخاطر والظهور العام وتعطل الخدمة والحاجة إلى ملكية متخصصة أو تصعيد.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة الرد والتصعيد لدعم العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تضم شبكات التصنيف وأطر الرد وفحوص الخصوصية وخرائط القرار وأوراق التسليم وضوابط المتابعة. تحول الحقيبة التفاعلات المتفرقة إلى حالات خدمة قابلة للتتبع بملكية واضحة. وتدعم اتساق الردود بين التعليقات العامة والرسائل الخاصة.