



## دورة استراتيجية إدارة خدمة العملاء والعمليات



## دورة استراتيجية إدارة خدمة العملاء والعمليات

المرجع: 156072\_735 التاريخ: 1 - 5 أغسطس 2027 المكان: أكرا الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة استراتيجية إدارة خدمة العملاء والعمليات لمدة 5 أيام، وهي دورة متقدمة لمديري الخدمة وقادة العمليات والمشرفين ورؤساء الإدارات، ويعود المشاركون منها بنظام تشغيل إدارة خدمة العملاء. يربط المشاركون استراتيجية إدارة خدمة العملاء بنماذج تشغيل الخدمة ومعاييرها وتخطيط الطلب والسعة وحوكمة القنوات وضوابط القوى العاملة ومؤشرات أداء الخدمة ومحاظ التحسين. تحول الدورة التوجه الاستراتيجي إلى قرارات تشغيلية قابلة للمراجعة. تطور أجائل للتدريب استراتيجية إدارة خدمة العملاء والعمليات.

### الفئة المستهدفة

- القادة المسؤولون عن استراتيجية خدمة العملاء ونماذج التشغيل
- المديرون المسؤولون عن طلب الخدمة والسعة وضوابط القوى العاملة
- المشرفون المسؤولون عن المعايير والجودة وأداء التصعيد
- رؤساء الإدارات المسؤولون عن حوكمة القنوات وأولويات التحسين
- المحللون المسؤولون عن بطاقات الأداء والمراجعات الإدارية

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون عمليات الخدمة أو ضوابطها، وتستبعد مهارات التعامل في الخطوط الأمامية وتشغيل أنظمة إدارة علاقات العملاء وممارسة معالجة الشكاوى وأساليب البيع وإدارة مراكز الاتصال وحدها.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تتطلب فيها إدارة طلب الخدمة والقنوات والموارد والجودة تنسيقاً مترابطاً.

- خدمة العملاء وعمليات الخدمة
- التجزئة والتجارة الإلكترونية وخدمات المستهلكين
- التمويل والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والخدمات التعليمية
- المرافق والخدمات العقارية والإدارة المتعاملة مع الجمهور



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء نموذج تشغيل لخدمة العملاء
- تطبيق معايير الخدمة وضوابط الملكية
- تحليل متطلبات الطلب والسعة والقوى العاملة
- تقييم حوكمة القنوات ومسارات التصعيد
- استخدام مؤشرات أداء الخدمة وبطاقات الأداء
- ترتيب مبادرات التحسين عبر المراجعة الإدارية

## جدول الدورة

### اليوم 1: الاستراتيجية ونموذج التشغيل

- خريطة مواعمة استراتيجية خدمة العملاء
- لوحة نموذج تشغيل الخدمة
- مصفوفة طلب العملاء ووعد الخدمة
- مخطط ملكية الخدمة والمساءلة
- سجل مخاطر الخدمة الاستراتيجية

### اليوم 2: المعايير وحوكمة القنوات

- ورقة تعريف معيار الخدمة
- دليل تصميم أهداف مستوى الخدمة
- مصفوفة أدوار القنوات وملاءمتها
- خريطة ضبط التسليم بين القنوات
- جدول قرار صلاحية التصعيد



### اليوم 3: ضوابط الطلب والسعة والقوى العاملة

- شبكة تحليل أنماط طلب الخدمة
- ورقة تخطيط متطلبات السعة
- لوحة ضبط تغطية القوى العاملة
- مراجعة توازن الطوابير وعبء العمل
- دليل استجابة الطلب والسعة

### اليوم 4: الجودة والمؤشرات والتحسين

- خطة ضبط جودة الخدمة
- شجرة مؤشرات أداء خدمة العملاء
- نموذج تصميم بطاقة الأداء التشغيلية
- سجل السبب الجذري والإجراء التصحيحي
- مصفوفة محفظة تحسين الخدمة

### اليوم 5: ممارسة الضبط الإداري

- تمرين: مواءمة الاستراتيجية وضوابط التشغيل
- تمرين: تحديد المعايير وملكية القنوات
- تمرين: موازنة الطلب والسعة والتغطية
- تمرين: مراجعة بطاقة أداء الخدمة
- المشروع الختامي: نظام تشغيل إدارة خدمة العملاء

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من التجزئة والتمويل والرعاية الصحية والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: ربط وعد خدمة بنموذج تشغيل ومالكين ومعايير ومخاطر.
- نشاط مقترح: مقارنة أدوار القنوات وتصميم تسليم مضبوط بينها.
- نشاط مقترح: تحليل نمط طلب وتعديل السعة وتغطية القوى العاملة.
- نشاط مقترح: مراجعة بطاقة أداء وترتيب الإجراءات التصحيحية ضمن محفظة تحسين.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة استراتيجية إدارة خدمة العملاء، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة مديري الخدمة وقادة العمليات والمشرفين ورؤساء الإدارات والمحليين، وتفترض مسؤولية عن إدارة تقديم الخدمة أو الموارد أو المعايير أو الضوابط أو الأداء.

### كيف تختلف استراتيجية إدارة خدمة العملاء عن تدريب خدمة العملاء في الخطوط الأمامية؟

تحكم استراتيجية إدارة خدمة العملاء نماذج التشغيل والمعايير والطلب والسعة والقنوات وضوابط القوى العاملة والمؤشرات وأولويات التحسين بدلا من تقنيات التعامل الفردي.

### كيف تربط إدارة خدمة العملاء الاستراتيجية بالعمليات؟

تربط إدارة خدمة العملاء الاستراتيجية بالعمليات عبر تحويل وعد الخدمة إلى قنوات وملكية ومعايير وقواعد سعة وصلاحيات تصعيد ومؤشرات ومراجعات إدارية محددة.

### ما مؤشرات أداء خدمة العملاء التي تنتمي إلى بطاقة الأداء الإدارية؟

ينبغي أن تعكس المؤشرات الطلب والوصول والتوقيت والجودة والحل وعبء العمل ونتائج العملاء وتقدم التحسين، مع ربط كل مؤشر بمالك مسؤول وقرار إداري.

## الخاتمة

يعود المشاركون بنظام تشغيل إدارة خدمة العملاء الذي يضم خرائط الاستراتيجية وضوابط نموذج التشغيل والمعايير وأوراق التخطيط وجدول الحوكمة وبطاقات الأداء ومحفظة التحسين. يحول النظام أنشطة الخدمة المنفصلة إلى قرارات إدارية مترابطة، ويدعم مراجعة الطلب والموارد والقنوات والجودة والمخاطر والإجراءات التصحيحية بصورة منتظمة.