

دورة مهارات الاتصال الهاتفي والاستماع النشط

AGILE LEADERS
Training Center

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026

الكويت

دورة مهارات الاتصال الهاتفي والاستماع النشط

المرجع: 737_156232 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026 **المكان:** الكويت **الرسوم:** Euro 5500

نظرة عامة

دورة مهارات الاتصال الهاتفي والاستماع النشط لمدة أسبوع، وهي دورة تأسيسية لموظفي التعامل مع العملاء والاستقبال والدعم الإداري ومكاتب المساعدة ومعالجة الاستفسارات الهاتفية، ويعود المشاركون منها بحقيبة الاستماع الهاتفي وتأكيد الفهم. تستبدل الدورة المكالمات القائمة على الافتراض بإجراءات للانتباه وطرح الأسئلة وإعادة الصياغة وتسجيل المعلومات والاتفاق على الخطوات التالية، مع حالات من العيادات والتعليم والعقارات والدعم التقني. تطور أجايل للتدريب مهارات الاتصال الهاتفي والاستماع النشط.

الفئة المستهدفة

- الموظفون المسؤولون عن تلقي الاستفسارات الهاتفية وتوضيحها
- الفرق المسؤولة عن تسجيل بيانات المتصلين وطلبات الإجراء
- الموظفون المسؤولون عن شرح المعلومات عبر القنوات الصوتية
- فرق الدعم المسؤولة عن الإنصات في المكالمات الصعبة
- المشرفون المسؤولون عن اتساق التواصل الهاتفي

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع استفسارات هاتفية معتادة، وتستبعد استقبال الزوار وعمليات مراكز الاتصال ومكالمات البيع والممارسة الإرشادية والخطابة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها التواصل الصوتي الدقيق في استمرارية الخدمة.

- الإدارات الإدارية والخدمات المشتركة
- العيادات وخدمات المواعيد
- التعليم ومكاتب دعم المتعلمين
- العقارات وفرق خدمات المرافق
- مكاتب المساعدة التقنية وشركات الخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق إجراء منظم لافتتاح المكالمة وتركيز الانتباه
- استخدام الأسئلة التوضيحية والاستكشافية لتحديد احتياجات المتصل
- بناء ملاحظات دقيقة وسجلات للإجراءات
- تحليل المؤشرات الصوتية لاستنتاج المشاعر والمقاصد
- تطبيق إعادة الصياغة والتلخيص لتأكيد المعنى
- تقييم المكالمات الصعبة والاتفاق على خطوات تالية واضحة

جدول الدورة

اليوم 1: أسس الاستماع الهاتفي

- إجراء افتتاح المكالمة المهنية وتركيز الانتباه
- قائمة فحص عوائق الاستماع
- دليل نبرة الصوت والسرعة والمعنى
- نمط استخدام عبارات التشجيع اللفظي
- إطار تحديد غرض المتصل

اليوم 2: الأسئلة والتوضيح

- مصفوفة اختيار الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- تسلسل الأسئلة التوضيحية
- سلم الأسئلة الاستكشافية
- قائمة فحص فجوات المعلومات
- مسار الانتقال من السؤال إلى التأكيد

اليوم 3: إعادة الصياغة والمشاعر والملاحظات

- إطار إعادة صياغة إفادة المتصل
- مؤشرات الاستماع للمشاعر والمقاصد
- دليل الاستجابة بلغة محايدة
- نموذج الملاحظات الهاتفية الدقيقة
- ورقة تسجيل التفاصيل والإجراءات الأساسية

اليوم 4: المكالمات الصعبة وتأكيد الفهم

- تسلسل الاستماع إلى المتصل الصعب
- فحص إعادة ضبط الافتراضات والتحيز
- إطار تلخيص المخاوف والتحقق منها
- صياغة تأكيد الخطوات التالية المتفق عليها
- سجل تسليم الاستماع عند التصعيد

اليوم 5: ممارسة الاستماع الهاتفي

- تمرين: تحديد الغرض والمعلومات الناقصة
- تمرين: التوضيح والاستكشاف دون تكرار
- تمرين: إعادة صياغة المشاعر والمقاصد
- تمرين: تلخيص الخطوات التالية وتأكيدها
- المشروع الختامي: حقيبة الاستماع الهاتفي وتأكيد الفهم

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من الاستفسارات الهاتفية في العيادات والتعليم والعقارات والدعم التقني.

- نشاط مقترح: افتتاح مكالمة ورصد عوائق الاستماع وتحديد غرض المتصل.
- نشاط مقترح: استخدام الأسئلة التوضيحية والاستكشافية لسد فجوات المعلومات دون تكرار.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة مخاوف المتصل ورصد المشاعر في صوته وتسجيل التفاصيل الأساسية.
- نشاط مقترح: إدارة مكالمة صعبة وإغلاقها بملخص وخطوات تالية مؤكدة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الاتصال الهاتفي والاستماع النشط، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة من يتلقون الاستفسارات الهاتفية أو يسجلون المعلومات أو يقدمون التوضيحات أو يدعمون المتصلين، وتفترض مسؤولية معتادة عن المكالمات المهنية.

كيف يختلف الاستماع النشط عبر الهاتف عن تدريب خدمة العملاء العام؟

يركز الاستماع النشط عبر الهاتف على المؤشرات الصوتية والانتباه والأسئلة وإعادة الصياغة ودقة الملاحظات والتأكيد وإغلاق المكالمة، بدلا من مبادئ الخدمة العامة عبر قنوات متعددة.

ما الأسئلة التي تحسن الاستماع النشط أثناء الاستفسارات الهاتفية؟

تطلب الأسئلة المفتوحة السياق، وتتحقق الأسئلة المغلقة من الحقائق، وتحل الأسئلة التوضيحية الغموض، وتكشف الأسئلة الاستكشافية التفاصيل الناقصة دون توجيه المتصل.

كيف يؤكد الموظف الهاتفي أنه فهم المتصل؟

يعيد الموظف صياغة المخاوف الأساسية، ويلخص الحقائق المهمة، ويذكر الإجراء المتفق عليه، ثم يطلب من المتصل التأكيد أو التصحيح.

كيف يساعد الاستماع النشط في المكالمات الهاتفية الصعبة؟

يساعد الاستماع النشط على فصل الحقائق عن المشاعر وتقليل الافتراضات والإقرار بالمخاوف وتحديد المعلومات الناقصة والاتفاق على خطوة تالية أو تصعيد مناسب.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة الاستماع الهاتفي وتأكيد الفهم التي تضم إجراءات الانتباه وتسلسلات الأسئلة وأطر إعادة الصياغة ونماذج الملاحظات وأدلة المؤشرات الصوتية وصياغات التأكيد. تحول الحقيبة المكالمات القائمة على الافتراض إلى محادثات منظمة بمعلومات متحقق منها. وتدعم سجلات الإجراءات المتسقة ووضوح التسليم بعد الاستفسارات الهاتفية المعتادة أو الصعبة.