



## دورة إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء



## دورة إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء

المرجع: 156475\_741 التاريخ: 22 - 26 فبراير 2027 المكان: القاهرة الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لمختصي الجودة والعلاقات العامة ومديري خدمة العملاء ومالكي الخدمات وفرق الاتصال والمشرفين، ويعود المشاركون منها بخطة تحسين جودة الخدمة. تربط الدورة متطلبات العملاء بمعايير الخدمة، وتستخدم رسم العمليات وقياس الجودة وبيانات الشكاوى وتحليل الأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر وتوزيع المسؤولية. تطور أجائل للتدريب إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن أنظمة الجودة وتحسين الخدمات
- الموظفون المسؤولون عن الاتصال العام واتساق الرسائل
- الإدارات المسؤولة عن معايير خدمة العملاء ونتائجها
- الفرق المسؤولة عن الشكاوى والتغذية الراجعة
- المشرفون المسؤولون عن الإجراءات التصحيحية والمتابعة

تفترض الدورة أن المشاركين يضعون معايير الخدمة أو يراجعون أدائها، وتستبعد إدارة الجودة العامة ومهارات الخدمة الأساسية واستراتيجية العلاقات العامة وقياس الرضا وحده.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تربط الاتصال العام وخدمة العملاء بضبط الجودة وتحسين العمليات.

- إدارات الجودة والتميز التشغيلي
- العلاقات العامة والاتصال المؤسسي
- خدمة العملاء ومراكز الشكاوى
- الخدمات الصحية والمرافق
- التجزئة والضيافة والخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على معايير الخدمة
- بناء خرائط العمليات ومخططات الخدمة المواجهة للعملاء
- استخدام مقاييس الجودة وسجلات الشكاوى وأدلة الخدمة
- تحليل أنماط الشكاوى وتشخيص الأسباب الجذرية
- تحديد الإجراءات التصحيحية ومسؤوليات تنفيذها
- تقييم فرص التحسين وبناء خطة تحسين جودة الخدمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الخدمة

- خريطة مبادئ إدارة الجودة الشاملة لجودة الخدمة
- مصفوفة تسجيل متطلبات العملاء
- معايير جودة الاتصال العام
- ورقة تعريف معيار الخدمة
- خريطة مسؤولية الجودة عبر الإدارات

### اليوم 2: العمليات والمقاييس

- خريطة تدفق العملية المواجهة للعملاء
- مخطط الخدمة وخطوط الظهور
- مصفوفة اختيار مقاييس الجودة
- سجل بيانات الشكاوى والتغذية الراجعة
- خطة جمع أدلة الخدمة



### اليوم 3: التحليل والأسباب الجذرية

- مصفوفة تصنيف أنماط الشكاوى
- تحليل الأسباب الجذرية بأسلوب لماذا الخمس
- مخطط إيشيكاوا للسبب والنتيجة
- مراجعة تعثر العمليات وفجوات الضبط
- مصفوفة أولوية فرص التحسين

### اليوم 4: الإجراء التصحيحي والتحسين

- سجل تعريف الإجراء التصحيحي
- لوحة ضبط مسؤول الإجراء وموعده
- دورة PDCA للتحسين المستمر
- إجراء مراجعة الجودة والتصعيد
- خطة تحسين جودة الخدمة

### اليوم 5: ممارسة تحسين الخدمة بإدارة الجودة الشاملة

- تمرين: تحويل احتياجات العملاء إلى معايير خدمة
- تمرين: رسم عملية خدمة مواجهة للجمهور
- تمرين: تحليل الشكاوى وتشخيص الأسباب الجذرية
- تمرين: تعريف الإجراء التصحيحي ومسؤوليته
- المشروع الختامي: خطة تحسين جودة الخدمة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من خدمات المرافق والصحة والتجزئة والضيافة والخدمات المهنية.

- نشاط مقترح: تحويل متطلبات العملاء إلى معايير خدمة قابلة للمراجعة.
- نشاط مقترح: رسم عملية مواجهة للجمهور وتحديد نقاط الظهور وأدلة الخدمة.
- نشاط مقترح: تصنيف بيانات الشكاوى واستخدام لماذا الخمس ومخطط إيشيكاوا لتشخيص الأسباب.
- نشاط مقترح: إعداد سجل إجراءات تصحيحية وخطة تحسين مع المسؤولين ومواعيد المتابعة.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، وماذا تفترض؟

تناسب مختصي الجودة والعلاقات العامة وخدمة العملاء ومالكي الخدمات والمشرفين، وتفترض مسؤولية عن وضع معايير الخدمة أو مراقبتها أو تحسينها.

### كيف تختلف إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

تركز إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء على العمليات والمقاييس وتحليل الشكاوى والأسباب الجذرية والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر، بدلا من مهارات التفاعل اليومية وحدها.

### كيف تدعم بيانات الشكاوى إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء؟

تدعم بيانات الشكاوى إدارة الجودة الشاملة عند تصنيف الأنماط وربطها بمراحل العملية وتحديد الأسباب المتكررة وترتيب فرص التحسين ومتابعة أثر الإجراء التصحيحي.

### كيف تدخل العلاقات العامة في جودة الخدمة بإدارة الجودة الشاملة؟

تدخل العلاقات العامة من خلال معايير جودة الاتصال العام واتساق الرسائل وتوثيق التغذية الراجعة وربط الوعود العامة بإجراءات الخدمة ومسؤولياتها.

### ماذا تتضمن خطة تحسين جودة الخدمة؟

تتضمن خطة تحسين جودة الخدمة المشكلة والأدلة والسبب الجذري والإجراء التصحيحي والمسؤول والموعد ومقياس المتابعة وآلية المراجعة والتصعيد.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تحسين جودة الخدمة مدعومة بخرائط المبادئ ومتطلبات العملاء وتدفقات العمليات ومقاييس الجودة وسجلات الشكاوى وتحليلات الأسباب الجذرية وسجلات الإجراءات التصحيحية. تحول الخطة الملاحظات المتفرقة إلى قرارات تحسين قابلة للمتابعة. وتوضح المسؤوليات والمقاييس ومراجعة النتائج عبر العلاقات العامة وخدمة العملاء والجودة.