دورة ثقافة التمحور حول العميل وحوكمة الخدمات

6 – 10 سبتمبر 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة ثقافة التمحور حول العميل وحوكمة الخدمات

المرجع: 223899_681 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة ثقافة التمحور حول العميل وحوكمة الخدمات لمدة أسبوع للمسؤولين عن الخدمة وتجربة العميل والعمليات وملكية الخدمات بين الإدارات، ويعود المشاركون بخطة عمل تشغيلية للتمحور حول العميل. يبني المشاركون معايير القرار المتمحور حول العميل وسلوكيات القيادة وتمكين الموظفين والمساءلة المشتركة وروتين الحوكمة وتحويل الملاحظات إلى تحسين. تتناول الدورة التمحور حول العميل بوصفه ممارسة تشغيلية لا مهارة خدمة أمامية. تقدم أجايل للتدريب ثقافة التمحور حول العميل من خلال روتين مؤسسي قابل للتطبيق.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن معايير تشغيل خدمة العملاء
- القادة المسؤولون عن أولويات تجربة العميل وحوكمتها
- المديرون المسؤولون عن القرارات التشغيلية ونتائج الخدمة
- مالكو العمليات المسؤولون عن الخدمات وتسليم الأعمال بين الإدارات
- المختصون المسؤولون عن تمكين الموظفين وروتين التحسين

تفترض الدورة تأثير المشاركين مسبقا في عمليات الخدمة، وتستبعد مهارات التواصل الأمامي ورسم رحلة العميل وتهيئة أنظمة إدارة علاقات العملاء وأدوات الذكاء الاصطناعي واستراتيجية تجربة العميل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تشكل فيها القرارات المنسقة والروتين التشغيلي نتائج العميل.

- خدمة العملاء وتجربة العميل وعلاقات المتعاملين
- العمليات والجودة والخدمات المشتركة
- المصارف والتأمين والتجزئة والضيافة
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- التقنية والاتصالات والخدمات اللوجستية والمرافق

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص خط الأساس للتشغيل المتمحور حول العميل
- تطبيق معايير العميل على القرارات التشغيلية
- بناء روتين القيادة وتمكين الموظفين
- تحليل الملكية وتسليم الأعمال ومسارات التصعيد بين الإدارات
- ترتيب ملاحظات العملاء حسب أولوية التحسين التشغيلي
- تقييم حوكمة التمحور حول العميل وخطة عملها

جدول الدورة

اليوم 1: مبادئ التشغيل المتمحور حول العميل

- لوحة معايير القرار المتمحور حول العميل
- خريطة مبادئ التميز في الخدمة
- أداة تشخيص تحيز الأولويات الداخلية
- مصفوفة المفاضلة في قيمة العميل
- خط أساس التشغيل المتمحور حول العميل

اليوم 2: القيادة وتمكين الموظفين

- دليل نمذجة سلوكيات القيادة
- مصفوفة صلاحيات قرار الموظفين
- ورقة تحويل وعد الخدمة إلى ممارسة
- خريطة عوائق التمكين والدعم
- روتين التقدير والتعزيز

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: المساءلة بين الإدارات

- خريطة ملكية نتائج العميل
- معيار تسليم الأعمال بين الإدارات
- مصفوفة حقوق القرار والتصعيد
- مجلس مراجعة تبعيات الخدمة
- سجل أدلة المساءلة

اليوم 4: الحوكمة وتحسين الملاحظات

- تصنيف استقبال ملاحظات العملاء
- شبكة ترتيب الرؤى حسب أولوية الإجراء
- إيقاع اجتماعات حوكمة الخدمة
- ميثاق تجربة التحسين
- بطاقة مراجعة النتائج والتعلم

اليوم 5: ممارسة التشغيل المتمحور حول العميل

- تمرين: تطبيق معايير القرار المتمحور حول العميل
- تمرين: معالجة تسليم عمل بين الإدارات
- تمرين: تحويل ملاحظة إلى إجراء تحسين
- تمرين: مراجعة روتين الحوكمة والتعزيز
- المشروع الختامي: خطة عمل تشغيلية للتمحور حول العميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من المصارف والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات المشتركة لربط نتائج العميل بالقرارات التشغيلية.

- نشاط مقترح: تشخيص تعارض في الأولويات الداخلية وتطبيق معايير قرار متمحورة حول العميل.
- نشاط مقترح: رسم الملكية والأدلة والتصعيد لعملية تسليم خدمة بين الإدارات.
- نشاط مقترح: ترتيب ملاحظات العملاء وصياغة تجربة لتحسين تشغيلي.
- نشاط مقترح: تجميع روتين الحوكمة وإجراءات تمكين الموظفين في خطة تشغيلية.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة ثقافة التمحور حول العميل وماذا تفترض؟

تناسب المديرين ومالكي الخدمات المؤثرين في القرارات التشغيلية، وتفترض خبرة في عمليات الخدمة دون اشتراط مؤهل رسمي في تجربة العميل أو الحوكمة.

كيف تختلف ثقافة التمحور حول العميل عن استراتيجية تجربة العميل؟

تدمج ثقافة التمحور حول العميل قيمة العميل في القرارات والمسؤوليات وعمليات التسليم والتعزيز المتكررة، بينما تحدد استراتيجية تجربة العميل التوجهات والأولويات والاستثمارات الأوسع.

ما الذي يجعل حوكمة الخدمات متمحورة حول العميل؟

تصبح حوكمة الخدمات متمحورة حول العميل عندما تربط حقوق القرار وإيقاع المراجعة والأدلة والتصعيد وأولويات التحسين بين الخيارات التشغيلية ونتائج العميل المحددة.

كيف تتحول ملاحظات العملاء إلى تحسين تشغيلي؟

تتحول الملاحظات إلى تحسين حين تصنف الفرق الأدلة وتحدد الأسباب التشغيلية المتكررة وترتب الإجراء وتختبر تغييرا محدودا وتراجع نتائج العميل والعملية.

كيف يدعم تمكين الموظفين التمحور حول العميل؟

يدعم التمكين التمحور حول العميل عبر مواءمة صلاحية القرار والإرشاد والموارد ومسارات التصعيد والتقدير والتعلم مع نتائج العميل التي يتحمل الموظفون مسؤولية حمايتها.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة عمل تشغيلية للتمحور حول العميل تضم معايير القرار وروتين القيادة وإجراءات التمكين وخرائط الملكية وإيقاع الحوكمة وتجارب التحسين. تجعل الخطة المسؤوليات والقرارات المتمحورة حول العميل ظاهرة بين الإدارات. كما تمنح المديرين أساسا عمليا لتعزيز التمحور حول العميل في العمليات اليومية.