دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة

4 – 15 أكتوبر 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة

المرجع: 223902_684 **التاريخ:** 4 – 15 أكتوبر 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 6400

نظرة عامة

دورة بناء ثقة العملاء وشفافية تقديم الخدمة لمدة أسبوعين لمسؤولي تجربة العميل وقادة الخدمة ومديري الشكاوى ومختصي الجودة ومالكي الخدمات، ويعود المشاركون بخطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية. يطبق المشاركون وضوح التوقعات والتواصل الشفاف والإفصاح عن الأدلة وتفسير القرارات والموافقة المراعية للخصوصية ووضوح الشكاوى واستعادة الخدمة وقياس الثقة. تحول الدورة التفسيرات المتباينة إلى ممارسات خدمة قابلة للتتبع. تقدم أجايل للتدريب ثقة العملاء كنتيجة لسلوك خدمة واضح وعادل ومسؤول.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن معايير تجربة العميل ونتائج الثقة
- القادة المسؤولون عن تواصل الخدمة وتفسير القرارات
- المديرون المسؤولون عن معالجة الشكاوى وحوكمة الاستعادة
- مختصو الجودة المسؤولون عن الأدلة والقياس والتحسين
- مالكو الخدمات المسؤولون عن ضوابط الشفافية ووعود العملاء

تفترض الدورة تأثير المشاركين مسبقا في العمليات أو القرارات المواجهة للعملاء، وتستبعد الأخلاقيات العامة والعلاقات العامة واتصال الأزمات وبرامج الولاء ومهارات خدمة العملاء الأساسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يعتمد فيها العملاء على معلومات واضحة وقرارات عادلة ومتابعة ظاهرة للخدمة.

- تجربة العميل وجودة الخدمة وإدارة الشكاوى
- العمليات والخدمات الرقمية ومراكز الاتصال
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والاتصالات والمرافق
- التجزئة والضيافة وخدمات السفر

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص مخاطر الثقة في تفاعلات الخدمة وقراراتها
- تطبيق أدوات التوقع والأدلة والحدود وتواصل الموافقة
- تحليل شفافية الشكاوى وممارسات الاستعادة
- تقييم إشارات الثقة باستخدام أدلة العملاء
- ترتيب ضوابط الشفافية وإجراءات التحسين
- بناء خطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية

جدول الدورة

اليوم 1: أدلة ثقة العملاء

- خريطة محركات ثقة العملاء
- خط أساس توقعات الثقة
- شبكة أدلة مصداقية الخدمة
- مسح تفاعلات مخاطر الثقة
- سجل إشارات اطمئنان العملاء

اليوم 2: وضوح التوقعات

- لوحة وضوح توقعات الخدمة
- فحص مواءمة الوعد والقدرة
- دليل اكتشاف افتراضات العميل
- خريطة تفسير التوقيت والاعتماديات
- سجل تباين التوقعات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التواصل الشفاف للخدمة

- نموذج تفسير الخدمة بلغة واضحة
- قائمة تحقق اكتمال الرسالة
- فصل المعلومات المعروفة وغير المعروفة
- تدقيق اتساق التواصل
- مجموعة أسئلة استيضاح العميل

اليوم 4: الأدلة والحدود

- قائمة تحقق الإفصاح عن أدلة العميل
- دليل وسم المصدر ودرجة الثقة
- أداة صياغة حدود الخدمة
- مصفوفة الإفصاح عن الخيارات البديلة
- مراجعة كفاية الإفصاح

اليوم 5: شفافية القرارات

- سجل تفسير قرار الخدمة
- خريطة إظهار معايير القرار
- ورقة مبررات أثر القرار على العميل
- سجل توثيق قرارات الاستثناء
- شبكة مراجعة جودة التفسير

اليوم 6: الموافقة والتواصل المراعي للخصوصية

- فحص تواصل موافقة العميل
- لوحة تفسير الغرض والاستخدام
- دليل عرض خيارات المعلومات
- خريطة محادثة حدود الخصوصية
- ورقة تسجيل أدلة الموافقة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 7: شفافية الشكاوى

- خريطة معالجة الشكاوى وفق ISO 10002:2018
- سجل إظهار حالة الشكوى
- نموذج تحديث التحقيق
- قائمة تحقق مبررات الحل
- سجل أدلة عدالة الشكوى

اليوم 8: استعادة الخدمة بشفافية

- تسلسل شفافية الاستعادة
- دليل الإقرار بأثر التعثر
- مصفوفة تفسير المعالجة
- متعقب متابعة الاستعادة
- فحص الثقة بعد الاستعادة

اليوم 9: قياس الثقة والحوكمة

- خريطة أدلة الرضا وفق ISO 10004:2018
- لوحة معلومات أدلة الثقة
- سجل ضوابط الشفافية
- دليل تفسير مؤشرات الثقة
- لوحة قرارات أولويات التحسين

اليوم 10: ممارسة الثقة والشفافية

- تمرين: تشخيص خطر ثقة في الخدمة
- تمرين: صياغة تفسير شفاف لقرار
- تمرين: مراجعة وضوح الشكوى والاستعادة
- تمرين: تقييم أدلة الثقة وضوابطها
- المشروع الختامي: خطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من المصارف والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات الرقمية لاختبار خيارات الشفافية وأدلة الثقة.

- نشاط مقترح: إعادة صياغة تفسير غير واضح للخدمة باستخدام الحقائق والحدود والاعتماديات وخيارات العميل.
- نشاط مقترح: توثيق قرار شكوى بمعايير ظاهرة وأدلة تحقيق ومبررات حل عادلة.
- نشاط مقترح: تصميم تسلسل استعادة يقر بالأثر ويسجل المتابعة.
- نشاط مقترح: مقارنة مؤشرات الثقة وترتيب ضوابط الشفافية لخطة التشغيل.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة ثقة العملاء وشفافية الخدمة وماذا تفترض؟

تناسب المختصين المؤثرين في تفسيرات الخدمة أو قراراتها أو شكاواها أو استعادتها أو أدلة الثقة، وتفترض مسؤولية عملية عن عمليات مواجهة العملاء دون اشتراط معرفة تخصصية سابقة.

كيف تختلف ثقة العملاء وشفافية الخدمة عن التدريب العام لخدمة العملاء؟

تركز ثقة العملاء وشفافية الخدمة على الإفصاح عن الأدلة وتفسير القرارات والحدود والموافقة ووضوح الشكاوى ومتابعة الاستعادة والقياس، بينما يطور التدريب العام مهارات أوسع للتفاعل والخدمة.

ما الذي يجعل تفسير الخدمة شفافا بما يدعم ثقة العملاء؟

يوضح تفسير الخدمة الشفاف ما هو معروف وما هو غير مؤكد والمعايير التي شكلت القرار والحدود المطبقة والخيارات المتاحة وكيفية طلب الاستيضاح أو المراجعة.

كيف تساعد معالجة الشكاوى بشفافية على استعادة ثقة العملاء؟

تدعم معالجة الشكاوى بشفافية الثقة عندما تظهر الإقرار بالحالة والتحديث والتحقيق والمبررات والحل والمتابعة مع حماية المعلومات التي ينبغي أن تبقى سرية.

كيف تقيس المؤسسات ثقة العملاء وشفافية الخدمة؟

تجمع المؤسسات تغذية العملاء وفجوات التوقع وجودة التفسير ووضوح الشكوى ومتابعة الاستعادة وتكرار التعثر وإشارات الاطمئنان، ثم تفسر الأدلة ضمن سياق الخدمة.

AGILE LEADERS
Training Center

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل ثقة العملاء والشفافية، وتضم مخاطر الثقة وأدوات التواصل وضوابط الإفصاح وسجلات القرارات ووضوح الشكاوى وإجراءات الاستعادة ومؤشرات القياس والأولويات. تجعل الخطة تفسيرات الخدمة ومتابعتها قابلة للمساءلة. كما تساعد الفرق على استبدال قرارات الشفافية المتباينة بممارسات متكررة تستند إلى أدلة العملاء.