دورة آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات بمهنية

26 – 30 أبريل 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات بمهنية

المرجع: 721_223939 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** 4500 Euro

نظرة عامة

دورة آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات بمهنية لمدة أسبوع، وهي دورة مهنية للعاملين الذين يديرون مكالمات العمل، ويعود المشاركون منها بدليل إدارة المكالمات الهاتفية. يطور المشاركون آداب التواصل الهاتفي ووضوح الصوت وافتتاح المكالمة وإنهاءها والإنصات الفعال واستكشاف الاحتياج وضبط المكالمة وتسجيل الرسائل وتهدئة المكالمات الصعبة. تعالج الدورة تفاوت تجربة المتصل من خلال نصوص وضوابط ومحاكاة قابلة للتكرار. تقدم أجايل للتدريب معالجة تطبيقية لإدارة المكالمات الهاتفية.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال مكالمات العمل وتحويلها وإنهائها
- الفرق المسؤولة عن إجراء مكالمات الخدمة والمتابعة الصادرة
- الفرق المسؤولة عن توضيح احتياجات المتصلين وتسجيل الرسائل بدقة
- الفرق المسؤولة عن معالجة الشكاوى وتصعيد المكالمات الصعبة
- الفرق المسؤولة عن مراقبة جودة الخدمة الهاتفية وتوجيه الموظفين

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع مكالمات العمل، وتستبعد إدارة الزوار حضوريا وتخطيط قوى العمل في مراكز الاتصال واستراتيجية خدمة العملاء العامة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على تواصل هاتفي متسق.

- الاستقبال والسنترال والشؤون الإدارية وخدمة العملاء
- مراكز الاتصال ومكاتب الدعم ومساندة المبيعات
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية
- الضيافة والنقل وخدمات المرافق
- التجزئة والخدمات اللوجستية والخدمات المالية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق آداب الهاتف عند الافتتاح والانتظار والتحويل والإنهاء
- استخدام سرعة الصوت ونبرته ولغته لمكالمات واضحة
- تحليل احتياج المتصل بالإنصات والأسئلة المحددة
- بناء ملاحظات وسجلات رسائل دقيقة
- تشخيص المكالمات الصعبة واختيار مسار التهدئة
- تقييم جودة المكالمة وإعداد ملاحظات توجيه محددة

جدول الدورة

اليوم 1: معايير التواصل الهاتفي المهني

- لوحة معايير الخدمة الهاتفية
- قائمة الاستعداد للمكالمة ومكان العمل
- نص الافتتاح والتعريف المهني
- شبكة ضبط سرعة الصوت ونبرته ودرجته
- بنك بدائل اللغة الإيجابية

اليوم 2: الإنصات واستكشاف الاحتياج

- قائمة إشارات الإنصات الفعال
- قمع الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- سلم توضيح احتياج المتصل
- حلقة إعادة الصياغة والتأكيد
- خريطة غرض المكالمة ونتيجتها

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: ضبط المكالمة ودقة الرسائل

- بروتوكول طلب الانتظار والعودة للمتصل
- تسلسل التحويل الدافئ وتسليم المكالمة
- نموذج الرسالة الهاتفية الدقيقة
- طريقة ضبط وقت المكالمة ومسار الحديث
- قائمة تلخيص الإجراء وإنهاء المكالمة

اليوم 4: المكالمات الصعبة وضبط الجودة

- دليل التعرف على مشاعر المتصل
- مسار لغة تهدئة التصعيد
- مصفوفة ملكية الشكوى وتصعيدها
- قائمة حدود الخصوصية والمعلومات
- بطاقة ملاحظة جودة المكالمة

اليوم 5: ممارسة إدارة المكالمات الهاتفية

- تمرين: محاكاة الافتتاح واستكشاف الاحتياج
- تمرين: الانتظار والتحويل ودقة الرسالة
- تمرين: تهدئة متصل منزعج
- تمرين: مراجعة جودة المكالمة والتوجيه
- المشروع الختامي: دليل إدارة المكالمات الهاتفية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من الرعاية الصحية والخدمات المهنية والضيافة والخدمات اللوجستية.

- نشاط مقترح: استقبال مكالمة خدمة وتوضيح غرضها وتأكيد النتيجة المطلوبة.
- نشاط مقترح: طلب انتظار المتصل وإجراء تحويل دافئ وتسجيل رسالة من دون فقد التفاصيل المهمة.
- نشاط مقترح: تهدئة متصل منزعج مع الحفاظ على الخصوصية وحدود الصلاحية.
- نشاط مقترح: تقييم محاكاة مسجلة وتقديم ملاحظات توجيه محددة.

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الموظفين الذين يستقبلون مكالمات العمل أو يجرونها، وتفترض خبرة يومية أساسية في استخدام الهاتف ولا تتطلب مسؤولية إدارية في مركز اتصال.

كيف تختلف آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

تركز آداب التواصل الهاتفي وإدارة المكالمات على التفاعل الصوتي ومراحل المكالمة والانتظار والتحويل والرسائل وضبط الحديث ومراجعة الجودة، بينما يغطي التدريب العام قنوات ومبادئ خدمة أوسع.

ما الذي يجعل افتتاح المكالمة الهاتفية مهنيا؟

يحدد الافتتاح المهني الجهة أو الوظيفة، ويقدم الموظف عند الحاجة، ويستخدم تحية واضحة، ويدعو المتصل إلى بيان غرضه، ويضبط سرعة الحديث بهدوء.

كيف يتعامل الموظف مع مكالمة عمل صعبة؟

ينصت الموظف من دون مقاطعة، ويحدد المشكلة، ويؤكد الحقائق، ويستخدم لغة محايدة، ويعرض الخيارات المصرح بها، ويلخص الإجراء، ويصعد الحالة عند تجاوز الصلاحية أو ظهور مخاوف تتعلق بالسلامة.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل إدارة المكالمات الهاتفية، ويضم نصوصا وأدوات أسئلة وضوابط للرسائل وبروتوكولات للتحويل ومسارات للتهدئة وبطاقة للجودة. يحول الدليل الخدمة الهاتفية من عادة فردية إلى ممارسة تشغيلية قابلة للتكرار. ويدعم اتساق المكالمات ودقة التسليم والتوجيه المحدد عبر الفرق التي تتعامل مع المتصلين.