

# دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تدريبية في إتقان قياس وتحليل رضا العملاء وجودة الخدمة

**المرجع:** 76142_36342 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** 4700 Euro

## نظرة عامة على الدورة:

تُقدّم هذه الدورة برنامجًا تدريبيًا شاملاً يهدف إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات المتقدمة في قياس وإدارة وتحليل رضا العملاء في قطاعات الخدمات العامة. يستند هذا البرنامج إلى منهجية تدريبيه تجمع بين الأسس النظرية والتطبيق العملي، حيث يتقن المشاركون على أدوات مبتكرة مثل نموذج **SERVQUAL**، وتقنيات رسم مسار العميل، وأساليب التسوق السري. تُركّز الدورة على سد الفجوة بين توقعات العملاء وتصوّراتهم. يتميز البرنامج باستخدام استراتيجيات تدريبيه متقدمة تشمل دراسات حالة، وتمارين تفاعلية، مما يسهم في تعزيز القدرة على تطبيق المفاهيم النظرية في بيئة العمل الواقعية.

## الجمهور المستهدف:

- مديرو الخدمات العامة
- مدراء خدمة العملاء
- مسؤولو ضمان الجودة
- محللو رؤى العملاء
- مديرو العمليات
- التنفيذيون في مجال التسويق

## الأقسام المستهدفة:

- العلاقات العامة
- ضمان الجودة
- دعم العملاء
- التسويق والمبيعات

AGILE LEADERS
Training Center

## القطاعات المستهدفة:

- الإدارة العامة
- الخدمات الصحية
- قطاع الضيافة
- الاتصالات
- التجزئة وخدمات المستهلكين

## أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- قياس رضا العملاء باستخدام أساليب متعددة مثل استطلاعات الرضا، ونموذج **SERVQUAL**، وتحليل الملاحظات.
- تنفيذ استراتيجيات متكاملة لإدارة رضا العملاء في الخدمات العامة.
- إجراء رسم دقيق لمسار العميل وتحليل العمليات لتحسين جودة الخدمة.
- استخدام تقنيات تحليل تجزئة العملاء لفهم الأسواق المستهدفة بشكل متعمق.
- تطبيق أساليب التسوق السري لتقييم أداء تقديم الخدمات بموضوعية.

## منهجية التدريب:

تعتمد الدورة على منهجية تدريبية شاملة تجمع بين النظرية الدقيقة والتطبيق العملي المباشر. يُعزز التدريب التفاعلي من خلال العمل الجماعي والمناقشات النقدية التي تُتيح للمشاركين تبادل الخبرات وتقديم الحلول الإبداعية. مما تسهم في تطوير مهارات التحليل والتقييم. علاوة على ذلك، تُوفّر الدورة موارد تعليمية متكاملة تشمل الكتب الإلكترونية ونماذج الاستطلاعات وقوائم المراجعة، مما يضمن تنظيم واسترجاع المعلومات بسهولة. يُعد هذا النهج الاكاديمي الدقيق مناسبًا لتحفيز التفكير النقدي وتطبيق النظريات في سياقات العمل الحقيقية.

## أدوات الدورة:

- موارد عبر الإنترنت للتعلم المستمر
- دفاتر عمل وقوالب تفاعلية
- دراسات حالة تحليلية حول إدارة ملاحظات العملاء
- قوائم مراجعة

AGILE LEADERS
Training Center

## محتوى الدورة:

### اليوم 1: فهم رضا العملاء وديناميكيات الخدمات العامة

- **الموضوع 1:** الدور المتغير للخدمات العامة وعلاقة المواطن/العميل
- **الموضوع 2:** أهمية إدارة رضا العملاء في السياق العام
- **الموضوع 3:** تنوع أدوار المواطنين/العملاء في تقديم الخدمات
- **الموضوع 4:** المقارنة بين تقديم الخدمات العامة والخاصة
- **الموضوع 5:** خصائص الخدمات والمنتجات في البيئات العامة
- **الموضوع 6:** مقدمة للمفاهيم والنماذج الأساسية لقياس رضا العملاء
- **المراجعة:** استعراض شامل للأفكار الرئيسية والدروس المستفادة من اليوم الأول

### اليوم 2: العوامل المؤثرة على رضا العملاء وجودة الخدمة

- **الموضوع 1:** تحليل التوقعات والتصورات في رضا العملاء
- **الموضوع 2:** تطبيق نموذج SERVQUAL في تقييم جودة الخدمة
- **الموضوع 3:** المحددات الرئيسية لجودة الخدمات في القطاع العام
- **الموضوع 4:** قياس وتحديد العوامل المؤثرة في رضا العملاء
- **الموضوع 5:** التعامل مع الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم
- **الموضوع 6:** تأثير جودة الخدمات على مستويات الرضا
- **المراجعة:** مراجعة الأدوات والمعايير المستخدمة في تقييم الرضا والجودة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: من القياس إلى الإدارة: أساليب وتقنيات متقدمة

- **الموضوع 1:** الانتقال من قياس الرضا إلى إدارة رضا العملاء بشكل استراتيجي
- **الموضوع 2:** استراتيجيات قياس رضا العملاء باستخدام الاستطلاعات ومجموعات التركيز
- **الموضوع 3:** رسم مسار العميل وتحليل العمليات التشغيلية
- **الموضوع 4:** تقييم سهولة الاستخدام وتحليل الملاحظات
- **الموضوع 5:** تطبيق التسوق السري لرصد أداء تقديم الخدمات
- **الموضوع 6:** تقنيات التقييم المشترك في الخدمات العامة
- **المراجعة:** مراجعة منهجيات القياس والتقنيات التطبيقية لإدارة الرضا

## اليوم 4: تنفيذ استراتيجيات إدارة رضا العملاء

- **الموضوع 1:** أساليب المشاركة والتصميم المشترك في تقديم الخدمات
- **الموضوع 2:** تشكيل لجان العملاء وتفعيل استراتيجيات المشاركة
- **الموضوع 3:** استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجمع الملاحظات
- **الموضوع 4:** تحليل مزايا وعيوب استطلاعات الرضا
- **الموضوع 5:** قياس معايير جودة الخدمات العامة وتحديد الفجوات
- **الموضوع 6:** بناء استراتيجية مستدامة للتحسين المستمر
- **المراجعة:** تقييم شامل لاستراتيجيات إشراك العملاء وتحسين الأداء

AGILE LEADERS
Training Center

### اليوم 5: التحسين المستمر وإدارة الرضا على المدى الطويل

- **الموضوع 1:** تعزيز الأداء التنظيمي من خلال استغلال ملاحظات العملاء
- **الموضوع 2:** استراتيجيات تحسين الخدمات في السياق العام
- **الموضوع 3:** تعزيز موثوقية الخدمات واستجابتها
- **الموضوع 4:** تطبيق مبادئ مواثيق المواطنين لتحقيق المساءلة
- **الموضوع 5:** إدارة أداء الخدمات وتوقعات العملاء على المدى الطويل
- **الموضوع 6:** ضمان استمرارية ولاء العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات
- **المراجعة:** مراجعة شاملة لاستراتيجيات التحسين المستدامة وإدارة رضا العملاء

## التساؤلات المكررة:

- **ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟**

يمكن للمشاركين من مختلف الخلفيات الالتحاق بالدورة، مع تفضيل وجود معرفة أساسية أو خبرة سابقة في إدارة الخدمات أو خدمة العملاء.

- **كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة؟**

تستغرق كل جلسة يومية ما يقارب 4-5 ساعات، مع فترات راحة ونشاطات تفاعلية. تمتد الدورة على أسبوع بإجمالي 20-25 ساعة تدريبية.

- **كيف يمكن للمشاركين تطبيق منهجية التحليل الكمي لمقارنة معايير جودة الخدمة في ظل التباينات الثقافية والبيئية في الخدمات العامة؟**

تقدم الدورة دراسات حالة وأمثلة عملية توضح كيفية تطبيق هذه المنهجية وتكييفها مع السياقات المتنوعة.

## كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى:

تتميّز الدورة بتقديمها نهجًا اكاديمياً متكاملاً يجمع بين النظرية الدقيقة والتطبيق العملي المستند إلى أحدث الأساليب في قياس وإدارة رضا العملاء. على عكس الدورات التقليدية، يُقدّم أدوات تحليلية مبتكرة مثل نموذج **SERVQUAL** وتقنيات رسم مسار العميل والتسوق السري. كما يُعزز البرنامج من خلال جلسات تفاعلية شاملة تتضمن مناقشات نقدية، ودراسات حالة تحليلية، مما يُتيح للمشاركين تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات.