



**الدورة التدريبية: إتقان الرد الاحترافي على
المتكررة لتحسين تجربة العملاء وزيادة
الإنتاجية الاستفسارات**



يوليو ٢٠٢٦ - ٢٠



الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #CUS2058_535065



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

من خلال إلى تمكين المتخصصين من إتقان فنون الرد على Center تهدف هذه الدورة المتقدمة من BIG BEN Training توحيد الردود، وتحليل أنماط منهجية قائمة على أفضل الممارسات العالمية، ستغطي الاستفسارات المتكررة بفعالية وكفاءة. التحديات العملاء. ستتعلم كيفية تقليل وقت معالجة الاستفسارات، وتطوير نصوص ردود مهنية تعزز تجربة الدورة استراتيجيات بناءً على تحديات القطاعات الحكومية إلى فرص لزيادة الولاء والانتاجية. تم تصميم الاستفسارات مع رفع جودة الردود، وتحويل تأثيرها على رضا حقيقية. ستخرج بأنظمة قابلة للتطبيق فوراً لتحسين والخاصة، مع تمارين عملية لمحاكاة سيناريوهات المحتوى استثنائية تدعم أهدافها الاستراتيجية. العملاء، مما يضمن تميز مؤسستك في تقديم خدمات سياسات الرد المؤسسية، وقياس

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- موظفي خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- مشرفي ومدراء أقسام خدمة العملاء.
- ممثلي الدعم الفني والعلاقات العامة.
- فرق الجودة والتميز المؤسسي.
- موظفي الهيئات الحكومية المتعاملين مع الجمهور.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- الجهات الحكومية والوزارات.
- القطاع الصحي والمستشفيات.
- البنوك وشركات التأمين.
- قطاع الاتصالات والتقنية.
- مؤسسات التجارة الإلكترونية.
- الأقسام المؤسسية المستهدفة:
- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- أقسام الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة العلاقات العامة والتواصل.
- فرع الدعم الفني والتقني.
- وحدات تطوير السياسات المؤسسية.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- توحيد سياسات الرد على الاستفسارات المتكررة.
- تحليل أنماط الاستفسارات وتصنيفها بفعالية.
- تطوير نصوص ردود مهنية تعزز رضا العملاء.
- تقليل وقت معالجة الاستفسارات بنسبة ٣٠%.
- تحويل الاستفسارات إلى فرص لزيادة الولاء المؤسسي.
- قياس تأثير الردود على تجربة العميل الشاملة.

منهجية الدورة التدريبية:

سيناريوهات الرد على المحاضرات النظرية والتطبيقات العملية. ستشمل جلسات تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين من قطاعات متنوعة. سيتم استخدام التغذية الاستفسارات الصعبة، وورش عمل جماعية لتحليل حالات تمثيل الأدوار لمحاكاة العمل على أدوات قياس فعالية الردود. يشمل البرنامج أيضاً الراجعة الفورية لصقل مهارات المشاركين، مع تطبيقات دراسية ذلك ضمن بيئة تدريبية داعمة الحكومية والخاصة، مع التركيز على معايير الجودة تصميم نماذج ردود قابلة للتطبيق في بيئات عملهم. تُمكن المتدربين من نقل المعرفة مباشرةً إلى مواقع والتميز المؤسسي. كل

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الاستفسارات المتكررة:



- المؤسسات. فهم طبيعة الاستفسارات المتكررة وتأثيرها على
- تحليل التحديات الشائعة في الرد على الاستفسارات.
- معايير تقييم جودة الردود المهنية.
- أدوات رصد وتصنيف أنماط الاستفسارات.
- دراسات حالة لقطاعات حكومية وخاصة.
- تطبيقات على تحديد الفجوات في سياسات الرد الحالية.
- ورشة عمل: تحليل استفسارات مؤسستك.

الوحدة الثانية: تطوير نصوص الردود الفعالة

- مبادئ صياغة ردود واضحة ومهنية.
- تقنيات توحيد اللغة المؤسسية في الردود.
- تصميم قوالب ردود قابلة للتخصيص.
- معالجة الاستفسارات القانونية والفنية.
- توظيف الذكاء العاطفي في صياغة الردود.
- تمارين: صياغة ردود لسيناريوهات متعددة.
- تقييم جماعي للفعالية والوضوح.

الوحدة الثالثة: تحسين تجربة العميل عبر الردود

- استراتيجيات تحويل الاستفسارات إلى فرص ولاء.
- تقنيات الرد الاستباقي على الاستفسارات المتوقعة.
- معايير قياس رضا العملاء بعد الرد.
- توظيف التغذية الراجعة في تطوير السياسات.
- محاكاة سيناريوهات شكاوى العملاء الصعبة.
- تطبيقات على أدوات تقييم تجربة العميل.
- ورشة: تصميم نموذج تجربة عميل متكامل.



الوحدة الرابعة: كفاءة العمليات والإنتاجية

- معايير تقليل وقت معالجة الاستفسارات.
- توظيف التقنية في أتمتة الردود الروتينية.
- مؤشرات قياس أداء فرق الرد.
- إدارة التوزيع الأمثل للاستفسارات.
- حلول مبتكرة للاستفسارات المعقدة.
- دراسات حالة لنجاحات مؤسسية.
- تمارين: تحسين مؤشرات الأداء.

الوحدة الخامسة: التطبيق المؤسسي وقياس الأثر

- تطوير سياسات الرد المؤسسية الشاملة.
- آليات دمج معايير الجودة في الردود.
- بناء نظام متابعة وتقييم مستمر.
- معايير التوثيق والإبلاغ عن الاستفسارات.
- خطط التنفيذ الفوري في المؤسسات.
- ورشة: تصميم خطة تطبيقية لمؤسستك.
- تقييم نهائي للتطبيقات العملية.

الأسئلة المتكررة:

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

- لا توجد شروط مسبقة.



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

إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،
• ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي العدة

سؤال للتأمل:

الحكومية؟ التوازن بين المرونة التشغيلية والالتزام بالمعايير كيف يمكن لنموذج توحيد سياسات الرد المؤسسي أن يحقق
• التنظيمية الصارمة في القطاعات

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

خاصة في القطاعات لتلبية تحديات الرد على الاستفسارات في Center تم تصميم هذه الدورة حصرياً في BIG BEN Training
بناء أنظمة متكاملة قابلة للتطبيق فوراً، مع الحكومية. لا تركز فقط على المهارات الفردية، بل البيئات المؤسسية المعقدة،
(صياغة ردود نقدم منهجية فريدة تجمع بين تحليل البيانات (رصد أمثلة عملية من قطاعات متنوعة كالصحة والتمويل. على
الدورة تشمل أيضاً نماذج سياسات جاهزة إنسانية)، مع تطبيقات على مؤشرات أداء قابلة أنماط الاستفسارات) والذكاء العاطفي
التشغيلية إلى أرض الواقع، مما يضمن عائداً استثمارياً واضحاً للتعديل، وتمارين محاكاة مكثفة تُعزز نقل المعرفة للقياس.
المرتبطة بالاستفسارات المتكررة. عبر رفع الإنتاجية وتقليل التكاليف