المؤسسية الدورة التدريبية: إدارة التغيير الاستراتيجي في خدمة العملاء لتحسين الولاء والكفاءة

سبتمبر ٢٠٢٦ ١٨ - ١٤

برشلونة - *

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #CUS1821_130377

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تدريبية متخصصة في خدمة العملاء لتحسين الولاء والكفاءة المؤسسية" تقدم "الدورة التدريبية: إدارة التغيير الاستراتيجي العملاء. تركز الدورة على الجمع بين تُعنى بتمكين المؤسسات من قيادة التحولات بفاعلية من BIG BEN Training Center رحلة مثل مقاومة التغيير، وتراجع الجودة خلال التحولات، الأسس النظرية والتطبيقات العملية لمواجهة تحديات في بيئات خدمة رضا العملاء. تلبي متطلبات الصناعات الديناميكية، مع تطوير أدوات وضعف الولاء التنظيمي. ستتعلم كيفية تصميم خطط تكيف Kotterg ADKAR، مما يضمن حصول تم تطوير المحتوى بناءً على دراسات حالات عالمية قياس تُحسن الكفاءة التشغيلية وتُعزز إلى تقييم المستدام وتوطينه في الثقافة المؤسسية، بدءًا من المشاركين على رؤى استباقية لإدارة التغيير ونماذج قياسية كـ الأثر على تجربة العميل. تطوير استراتيجيات التواصل الفعال وصولاً

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو أقسام خدمة العملاء والاتصال.
- قادة فرق الدعم الفني ومراكز الاتصال.
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- مخططو التحول الاستراتيجي في المؤسسات.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- المؤسسات المالية والبنوك.
- شركات الطيران والخدمات اللوجستية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- الأقسام المؤسسية المستهدفة:
- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة التطوير التنظيمي.
- إدارة المشاريع والتحول الرقمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- العملاء. تصميم خطط إدارة التغيير المتكاملة لبيئات خدمة
- والكفاءة التشغيلية. تطبيق أدوات قياس أثر التغيير على رضا العملاء
- التغيير. تطوير استراتيجيات التواصل الفعال لتقليل مقاومة
- توطين ثقافة التكيف مع التحولات في الفرق التنفيذية.
- الشائعة. تحليل دراسات حالات واقعية لتجنب أخطاء التحول

منهجية الدورة التدريبية:

دراسات حالات من المحاضرات القائمة على أفضل الممارسات العالمية، تعتمد الدورة على نهج تعلُّم تفاعلي يجمع بين في تمارين محاكاة لإدارة سيناريوهات قطاعات مثل الاتصالات والخدمات المالية. سيشارك وورش العمل التطبيقية، ومناقشة للتغيير، مدربين متخصصين. كما تشمل الجلسات تطبيقات عملية التغيير المعقدة، مع تلقّي تغذية راجعة فورية من المتدربون الجماعية، و٣٠% لتحليل ٤٠% ومؤشرات قياس كفاءة عمليات خدمة العملاء. يتم تكريس على نماذج كـ ADKAR لتقييم الجاهزية يضمن نقل المعرفة إلى سياقات العمل الفعلية. النماذج الناجحة، و٣٠% للتخطيط الاستراتيجي الشخصي، من الوقت للتطبيقات مما

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

العملاء الوحدة الأولى: أساسيات إدارة التغيير في خدمة

- مفاهيم التغيير الاستراتيجي وأثره على تجربة العميل.
- العملاء. تحليل الفجوات بين الواقع الحالي والمستهدف في خدمة
- معايير جودة الخدمة خلال مراحل التحول المؤسسي.
- أدوات تشخيص مقاومة التغيير لدى الفرق التنفيذية.
- دراسات حالات: أخطاء شائعة في تحولات خدمة العملاء.
- إطار ADKAR لتقييم جاهزية المؤسسة للتغيير.
- ورشة عمل: بناء خارطة طريق أولية للتغيير.

الوحدة الثانية: استراتيجيات قيادة وتواصل التغيير

- نماذج قيادة التحول (Kotter, Lewin) وتطبيقاتها.
- تصميم خطط تواصل فعّالة لمختلف أصحاب المصلحة.
- تقنيات إشراك الموظفين في مبادرات التغيير.
- إدارة التوقعات وتخفيف المخاوف الوظيفية.
- دور القيادة الوسطى في دعم التغيير.
- معايير تقييم فعالية التواصل.
- تمرين جماعي: صياغة رسائل تغيير لسيناريوهات متعددة.

الوحدة الثالثة: تحسين العمليات خلال التحول

- التغيير. إعادة هندسة عمليات خدمة العملاء بالتزامن مع
- مؤشرات قياس الكفاءة التشغيلية (KPI) الرئيسية.
- توظيف التقنية لتعزيز كفاءة الخدمة خلال التحول.
- إدارة المخاطر التشغيلية أثناء التطبيق.
- ضمان استمرارية الجودة خلال المراحل الانتقالية.
- التغيير. ورشة عمل: تحليل بيانات خدمة عملاء ما قبل/بعد
- تطوير دليل إجرائي لعمليات الخدمة المُحدَّثة.

الوحدة الرابعة: تعزيز الولاء التنظيمي ورضا العملاء

- تأثير التغيير على سلوكيات العملاء وولائهم.
- استراتيجيات الحفاظ على رضا العملاء أثناء التحولات.
- أدوات رصد تجربة العميل (NPS, CES).
- تصميم مبادرات ولاء داخلية للموظفين.
- الربط بين رضا الموظفين وتجربة العملاء.
- دراسة حالة: تحول ناجح في قطاع الاتصالات.
- تمرين: بناء خطة ولاء متكاملة للتغيير.

الوحدة الخامسة: تقييم الأثر واستدامة التغيير

- منهجيات قياس العائد الاستثماري للتغيير (ROI).
- تحليل البيانات الكمية والنوعية لقياس النجاح.
- تطوير خطط استدامة للتغيير.
- آليات التغذية الراجعة والتعديل المستمر.
- توثيق الدروس المستفادة ونماذج النجاح.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للتكيف المستمر.
- جلسة تخطيط: تطوير مؤشرات أداء دائمة للتغيير.

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 المدة

سؤال للتأمل:

غير المتوقعة، لتعزيز مرونة بيئات (Complexity Leadership Theory) كيف يمكن توظيف نظريات التغيير المتعددة (مثل:

مع الحفاظ على اتساق التجربة؟ خدمة العملاء في مواجهة الاضطرابات

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

التركيز على حلول قابلة لإدارة التغيير والتطبيقات العملية المباشرة في تتميز هذه الدورة بدمجها الفريد بين الإطار النظري تقييم مخصصة مثل "مصفوفة أثر التغيير على للتطبيق الفوري. على عكس الدورات التقليدية، نقدم بيئات خدمة العملاء، مع المنطقة، كما أن ٧٠% من المحتوى مبني على تحليل حالات دراسية تجربة العميل" المستندة إلى بيانات قطاعات حقيقية. نماذج التي يُصمم خلالها كل مما يضمن ملاءمتها للتحديات المحلية. يُضاف إلى ذلك من قطاعات الاتصالات والخدمات المالية في لتقييم التقدم.Training Center مشارك خطة تغيير لمؤسسته، بتوجيه من خبراءBIG BEN جلسات التخطيط العملي المباشر العامة فقط – يجعل الدورة استثمارًا استراتيجيًا هذا التركيز على التخصيص والاستدامة – وليس المعرفة ، مع متابعة لاحقة تنافسية دائمة. للمؤسسات الجادة في تحويل خدمة العملاء إلى ميزة