التدريبية: إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء لتحقيق رضا وولاء العملاء الدورة

يوليو ٢٠٢٦ ١٠ - ٠٦

لشبونة

(للشخص الواحد) ٤٤٠٠ €

Ref: #QUA3979_377569

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

استثنائية، قائمة على المنتج أو الخدمة كافية وحدها لضمان ولاء العملاء. في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، لم تعد جودة الحاسم للتميز والنمو المستدام. إن إدارة الجودة مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM)، هو العامل بل أصبح تقديم خدمة عملاء التجارية. يقدم كل تفاعل مع العميل، لبناء علاقات طويلة الأمد الشاملة في خدمة العملاء تعني دمج فلسفة الجودة في فهم وتطبيق مبادئ TQM في تحسين هذه الدورة المتخصصة BIG BEN Training Center وتحويل العملاء إلى دعاة للعلامة كيفية تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم، تصميم تجربة العميل من الألف إلى الياء. ستتعمق الدورة في لتمكين المهنيين من الجذري، وفرق مستمر. سيتعلم المشاركون كيفية استخدام أدواتTQM عمليات خدمة عملاء فعالة، وقياس رضا العملاء بشكل الدورة الضوء على أهمية تمكين التحسين لتحديد نقاط الضعف في تقديم الخدمة وتنفيذ مثل خرائط العمليات، تحليل السبب لتمكين بالجودة كركائز أساسية لبناء ثقافة تتمحور حول الموظفين، التدريب المستمر، والقيادة الملتزمة حلول مبتكرة. تُسلط تستند الدورة إلى أعمال المشاركين من تحويل خدمة العملاء من مجرد وظيفة إلى العميل. إن هذا البرنامج التدريبي مصمم ، الذي ركز على مفهوم "الجودة هي مجانية"،Crosby خبراء في إدارة الجودة الشاملة مثلPhilip B. ميزة تنافسية استراتيجية. هذا المجال. وكتابه " "Quality Is Freeيُعد مرجعاً أساسياً في

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- ممثلو خدمة العملاء.
- مدراء الجودة.
- مدراء العمليات.
- مدراء التسويق والمبيعات.
- المهنيون في مجال تجربة العملاء (CX).
- مدراء الموارد البشرية (الخاصة بالتدريب).
- أصحاب الأعمال والمدراء التنفيذيون.
- أي شخص يسعى لتحسين تفاعلات العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- خدمات التجزئة.
- البنوك والخدمات المالية.
- الاتصالات.
- الفنادق والسياحة.
- الرعاية الصحية.
- شركات الطيران والنقل.
- التأمين.
- القطاع الحكومي (خدمات الجمهور).
- المرافق العامة.
- خدمات السيارات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- المبيعات.
- التسويق.
- إدارة الجودة.
- العمليات.
- الموارد البشرية.
- العلاقات العامة.
- التطوير والتدريب.
- الدعم الفني.
- إدارة الشكاوى.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- تطبيق مبادئ TQM على خدمة العملاء.
- تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- تصميم عمليات خدمة عملاء تتمحور حول الجودة.
- قياس رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- تحليل شكاوى العملاء وإيجاد حلول جذرية.
- تمكين موظفي خدمة العملاء وتدريبهم.
- بناء ثقافة الجودة في كل تفاعل مع العميل.
- تحسين تجربة العميل (CX) بشكل مستمر.
- تعزيز ولاء العملاء ورضاهم.

منهجية الدورة التدريبية:

العملية لتطبيق منهجية تدريبية تفاعلية وتطبيقية، تركز على تزويد يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على مزيجاً من الشرح النظري لمفاهيمTQM إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء. تُقدم المشاركين بالأدوات والاستراتيجيات إلى فرص مكثفة، تمارين عملية، ودراسات حالة واقعية تُظهر وأهميتها في خدمة العملاء، بالإضافة إلى ورش عمل الدورة نقاط الألم، وتصميم حلول مبتكرة للتحسين. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل رحلة كيفية تحويل التحديات في خدمة العملاء المناقشات المفتوحة، ولعب الأدوار ((Role-playing تُحسن من تجربة العميل. يتم تشجيع العمل الجماعي، العميل، تحديد على قياس الأداء، تحليل والتعامل مع العملاء في المواقف المختلفة. تُركز لتطوير مهارات التواصل الفعال، حل المشكلات، قيادة المستندة إلى الأدلة. تُقدم تغذية راجعة بناءة البيانات المتعلقة برضا العملاء، واتخاذ القرارات الدورة على تنمية القدرة BEN Training مبادرات تحسين خدمة العملاء في مؤسساتهم. يلتزمBIG لضمان فهم عميق للمحتوى وقدرة المتدربين على المؤسسي. علاقات قوية مع العملاء تُسهم في النمو والازدهار بتمكين المهنيين من بناء Center

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

في خدمة العملاء. الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الجودة الشاملة ((TQM

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة (.TQM)
- أهمية الجودة في خدمة العملاء.
- لماذا تُعد خدمة العملاء محورTQM ؟
- مبادئ TQM وتطبيقها على الخدمة.
- العلاقة بين رضا العملاء وولائهم.
- توقعات العملاء المتغيرة.
- تأثير جودة الخدمة على سمعة العلامة التجارية.

العميل. الوحدة الثانية: فهم احتياجات العملاء وتصميم تجربة

- تحديد العملاء وتقسيمهم.
- مجموعات تركيز). تقنيات فهم احتياجات العملاء (مسوحات، مقابلات،
- خرائط رحلة العميل (.Customer Journey Mapping)
- تصميم نقاط الاتصال بالعملاء.
- تحديد لحظات الحقيقة (.Moments of Truth)
- تحويل توقعات العملاء إلى متطلبات خدمة.
- قياس الفجوة بين التوقعات والإدراك.

الجودة. الوحدة الثالثة: عمليات خدمة العملاء وأدوات تحسين

- تحليل وتوثيق عمليات خدمة العملاء.
- تحديد نقاط الضعف والاختناقات في العملية.
- .Cause-and-Effect Diagrams) استخدام أدوات TQM لتحسين العمليات (,Flowcharts
- حل المشكلات باستخدام تحليل السبب الجذري.
- فرق التحسين المستمر في خدمة العملاء.
- إدارة عدم المطابقة في الخدمة.
- تقليل أخطاء الخدمة.

العملاء. الوحدة الرابعة: قياس أداء خدمة العملاء ورضا

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء.
- مقياس رضا العملاء (CSAT).
- صافي نقاط المروج (NPS).
- نقاط جهد العميل (CES).
- تحليل شكاوى العملاء وتقديم التغذية الراجعة.
- إنشاء نظام فعال لإدارة الشكاوى.
- التقارير الدورية وتحليل الاتجاهات.

والتحسين المستمر. الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول العميل

- دور القيادة في بناء ثقافة خدمة عملاء متميزة.
- تمكين الموظفين وتدريبهم على الجودة.
- برامج تحفيز الموظفين لتقديم خدمة استثنائية.
- التواصل الداخلي لتعزيز ثقافة الجودة.
- الاستماع للعملاء والتعلم من ملاحظاتهم.
- دمج التحسين المستمر في العمليات اليومية.
- الاتجاهات المستقبلية في إدارة جودة خدمة العملاء.

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

المدة 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

سؤال للتأمل:

لزيادة الكفاءة، فيه توقعات العملاء باستمرار، كيف يمكن للمؤسسات أن في عصر تتزايد فيه قنوات التواصل الرقمية وتتغير الشاملة، لضمان ولاء العملاء على المدى والحفاظ على اللمسة البشرية التي تُعد جوهر إدارة توازن بين أتمتة خدمة العملاء الطويل؟ الجودة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

ميزة تنافسية (TQM) بتركيزها الفريد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتميز هذه الدورة منBIG BEN Training Center يربط بين مفاهيم الجودة الشاملة والتحديات مقارنة بالدورات العامة. نحن نُقدم منهجاً تعليمياً في خدمة العملاء، مما يمنحها خلال فهم عميق على تزويد المشاركين بالأدوات والتقنيات العملية اليومية التي تواجه فرق خدمة العملاء. تُركز الدورة متكاملاً الحالة الغنية والتمارين التفاعلية، لاحتياجات العملاء وتصميم عمليات خدمة فعالة. من لتحسين كل نقطة اتصال بالعميل، من للتحسين وبناء علاقات قوية مع العملاء تُفضي إلى سيتعلم المتدربون كيفية تحويل الشكاوى إلى فرص خلال دراسات فرق ملموس في تجربة العملاء النظرية، بل تُعد المشاركين ليكونوا قادة تغيير، ولاء دائم. إنها لا تكتفي بتقديم المعلومات وتعزيز رضاهم، مما ينعكس إيجاباً على نجاح المؤسسة. قادرين على إحداث