



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

#QUA3979

الدورة التدريبية: إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء لرضا وولاء العملاء

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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:

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

- 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:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

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

الوحدة الثانية: فهم احتياجات العملاء وتصميم تجربة العميل.

- تحديد العملاء وتقسيمهم.
- تقنيات فهم احتياجات العملاء (مسوحات، مقابلات، مجموعات تركيز).
- 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.

الوحدة الثالثة: عمليات خدمة العملاء وأدوات تحسين الجودة.

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

الوحدة الرابعة: قياس أداء خدمة العملاء ورضا العملاء.

- 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.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول العميل والتحسين المستمر.

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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