



**التدريبية: إدارة الجودة في مراكز خدمة  
والدعم الفني لتحسين تجربة العملاء الدورة  
العملاء**



اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣



الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ١٠٠

Ref: #QUA1926\_588573



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



العملاء والدعم الفني العامل الحاسم في الولاء للعلامة التجارية والنجاح في العصر الرقمي الحالي، أصبحت تجربة العملاء هي بين العميل والشركة. لذلك، فإن إدارة الواجهة الأمامية للمؤسسات، حيث تُشكل نقطة الاتصال التجاري. وتُعد مراكز خدمة هذه استراتيجية لبناء علاقات قوية مع العملاء وتحقيق الجودة في هذه المراكز ليست مجرد رفاهية، بل ضرورة الأساسية داخل مراكز خدمة العملاء الدورة المتخصصة لتمكين المهنيين من تطبيق أفضل ميزة تنافسية. يقدم BEN Training Center قياس رضا العملاء، إدارة توقعات العملاء، والدعم الفني. ستتعمق الدورة في مفاهيم جودة الممارسات في إدارة الجودة لتحسين سيتعلم المشاركون كيفية تحليل أداء مركز الاتصال، وتطبيق أدوات التحسين المستمر في بيئة الخدمة. الخدمة، تدريب الموظفين، بناء ثقافة تتمحور الاستجابة، الكفاءة، ورضا العملاء.\*\* تُسلط الدورة تحديد نقاط الضعف، تطوير استراتيجيات إلى الخدمة.\*\* إن هذا البرنامج التدريبي مصمم لتمكين حول العميل، واستخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الضوء على أهمية تستند الدورة إلى أعمال مناصرين للعلامة التجارية، مما يُساهم في نمو الفرق من تقديم خدمة استثنائية تُحوّل العملاء نموذج Leonard L. Berry و A. Zeithaml خبراء في جودة الخدمة مثل Valerie A. Parasuraman والإيرادات وسمعة المؤسسة. المجال. يُعد مرجعاً أساسياً في هذا "Delivering Quality Service" لقياس جودة الخدمة، وكتابهم "SERVQUAL"، الذين قدموا



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء مراكز الاتصال.
- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفو الدعم الفني.
- فرق التدريب في خدمة العملاء.
- مسؤولو الجودة في قطاع الخدمات.
- محللو تجربة العملاء (CX Analysts).
- ممثلو خدمة العملاء (المتطوعون للقيادة).
- أخصائيو ضمان الجودة في المراكز.
- المتخصصون في تحسين العمليات الخدمية.
- أي شخص معني بتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- البنوك والخدمات المالية.
- الاتصالات.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الرعاية الصحية.
- السياحة والضيافة.
- الخدمات الحكومية (مراكز الاتصال).
- شركات البرمجيات والتكنولوجيا.
- شركات التأمين.
- الخدمات اللوجستية.
- التعليم.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- الدعم الفني.
- إدارة الجودة.
- العمليات.
- التدريب والتطوير.
- إدارة تجربة العملاء.
- تكنولوجيا المعلومات (الأنظمة الدعم).
- إدارة العلاقات مع العملاء (CRM).
- المبيعات (دعم ما بعد البيع).
- إدارة الأداء.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- فهم مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها الرئيسية.
- قياس وتحليل رضا العملاء وولائهم.
- تطبيق أدوات ومقاييس جودة الخدمة.
- إدارة توقعات العملاء والتعامل مع الشكاوى بفعالية.
- تطوير معايير أداء لممثلي خدمة العملاء.\*\*
- تحسين العمليات التشغيلية في مراكز الاتصال.
- بناء ثقافة خدمة عملاء متميزة.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز جودة الخدمة.\*\*
- تحديد نقاط التحسين المستمر في الدعم الفني.
- المساهمة في تحقيق تجربة عملاء استثنائية.

## منهجية الدورة التدريبية:



لإدارة الجودة منهجية تدريبية تطبيقية وتفاعلية، تركز على تزويد يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على من المحاضرات التوضيحية لنماذج بفعالية في بيئة مراكز خدمة العملاء والدعم الفني. المشاركون بالمهارات العملية اللازمة واقعية من مؤسسات رائدة، وتمارين محاكاة تتيح جودة الخدمة، بالإضافة إلى ورش عمل مكثفة، دراسات تُقدم الدورة مزيجاً لتحسين كل عملية. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل رحلة العميل، للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة في سياقات حالة الجماعي لتنمية مهارات حل تفاعل مع العميل\*\*. يتم تشجيع المناقشات المفتوحة، تحديد نقاط الاحتكاك، وتطوير حلول مبتكرة تنمية مهارات التواصل الفعال، الاستماع النشط، المشكلات والابتكار في تقديم الخدمة. تُركز الدورة العصف الذهني، والعمل خدمة تُساهم في تغذية راجعة فردية وجماعية لضمان قدرة المتدربين واتخاذ القرارات السريعة لإرضاء العملاء\*\*. تُقدم على BIG BEN بتمكين المهنيين من زيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية. على تصميم وتنفيذ استراتيجيات جودة إحداه تأثير إيجابي في تجربة العملاء. يلتزم Training Center

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **الوحدة الأولى: فهم جودة الخدمة في مراكز العملاء.**



- مفهوم جودة الخدمة وأهميتها الاستراتيجية.
- (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) أبعاد جودة الخدمة.
- توقعات العملاء وكيفية إدارتها.
- دور مركز خدمة العملاء في تجربة العملاء الشاملة.
- مقدمة إلى نماذج قياس جودة الخدمة.
- الفرق بين جودة المنتج وجودة الخدمة.
- أهمية الجودة في بناء ولاء العملاء.

## الاتصال. الوحدة الثانية: قياس رضا العملاء وأداء مركز

- منهجيات قياس رضا العملاء (CSAT, NPS, CES).
- المكالمات، وسائل التواصل). أدوات جمع ملاحظات العملاء (الاستبيانات،
- (ASA, AHT, FCR) مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراكز الاتصال
- تحليل بيانات الأداء وتحديد الاتجاهات.
- تقييم جودة المكالمات والتفاعلات.
- الاستماع للعميل (Voice of the Customer - VOC).
- تقارير الأداء ولوحات المعلومات.

## الوحدة الثالثة: تحسين العمليات في خدمة العملاء.

- تحديد نقاط الاحتكاك في رحلة العميل.
- تحليل العمليات الحالية وتحديد فرص التحسين.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر (Lean, Six Sigma).
- أتمتة العمليات لزيادة الكفاءة والجودة.
- إدارة قوائم الانتظار.
- تحسين الاستجابة وحل المشكلات من أول اتصال.
- التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.



## الوحدة الرابعة: بناء فريق عمل متمحور حول العميل.

- اختيار وتوظيف ممثلي خدمة العملاء.
- برامج تدريب شاملة لمقدمي الخدمة\*\*.
- تطوير مهارات التواصل الفعال والتعاطف.
- التحفيز والتقدير لفرق خدمة العملاء\*\*.
- بناء ثقافة عمل إيجابية ومُحفزة.
- إدارة الأداء الفردي والتغذية الراجعة.
- التعامل مع المواقف الصعبة والعملاء الغاضبين.

## الخدمة. الوحدة الخامسة: استراتيجيات متقدمة لتعزيز جودة

- دمج قنوات الخدمة (Omnichannel Experience).
- استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمة (AI, Chatbots, CRM).
- تخصيص الخدمة والتفاعل الاستباقي.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لمبادرات الجودة.
- بناء ولاء العملاء وبرامج المكافآت.
- الابتكار في تقديم الخدمات.
- مستقبل خدمة العملاء واتجاهات الجودة.

## 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



العدة 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:

هذه التقنيات، في مراكز خدمة العملاء، كيف يمكن للمؤسسات أن توازن مع تزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والروبوتات لضمان جودة الخدمة العالية وبناء علاقات والحفاظ على البعد الإنساني في التفاعلات مع بين الكفاءة التشغيلية التي توفرها طويلة الأمد؟ العملاء

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



الفني، مما يجعلها بكونها تركز بشكل خاص وعميق على إدارة الجودة في تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center نقدم منهجاً تعليمياً فريداً يجمع بين المفاهيم مختلفة عن الدورات العامة في خدمة العملاء. نحن مراكز خدمة العملاء والدعم لقياس وتحليل التحسين في بيئة مراكز الاتصال. ما يميز هذه الدورة الأكاديمية لجودة الخدمة والتطبيقات العملية لأدوات جوانب تفاعل العميل. من خلال أداء الخدمة، تحديد نقاط الضعف، وتطوير حلول مبتكرة هو تزويد المشاركين بالمهارات الفعلية سيتعلم المتدربون كيفية تحويل التحديات اليومية إلى دراسات الحالة الواقعية والتمارين التفاعلية، لتحسين كل جانب من العملاء، قادرين على إنها لا تكتفي بتقديم المعلومات، بل تُعد المشاركين فرص للتميز، وبناء فرق عمل متمحورة حول العميل. للمؤسسة. إحداهن تأثير ملموس في رضا العملاء والنجاح التجاري ليكونوا قادة جودة في خدمة