



## الدورة التدريبية: خدمة العملاء ما بعد البيع

ابريل - ٠١ مايو ٢٠٢٦ ٢٧

الدار البيضاء

للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #CUS3872\_535686





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

BIG BEN Training لتحقيق الولاء الوظيفي وتعزيز النمو المؤسسي" من تقدم "الدورة التدريبية: إتقان خدمة ما بعد البيع استثمارية تعزز الولاء الوظيفي وتحقق العملاء، حيث تنتقل من مفهوم الدعم التقليدي إلى رؤية تحويلية لخدمة Center حل بين توقعات العملاء والأداء المؤسسي عبر منهجية "من النمو المستدام. تم تصميم المحتوى لمعالجة الفجوة الاستراتيجية مؤشرات الأداء المشكلات وبناء ثقافة خدمية متكاملة. ستتعلم كيفية الصفر إلى الواحد"، التي تركز على الابتكار في الحكومية. الدورة تجمع الرئيسية لقياس الأثر، وتطوير حلول مخصصة للقطاعات تحويل الشكاوى إلى فرص نمو، واستخدام القابلة للتنفيذ فوراً، مما يضمن تحولاً ملموساً في بين الأطر الأكاديمية الرصينة والتطبيقات العملية عالية التحدي مثل الهيئات جودة الخدمة ورضا العملاء.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري خدمة العملاء.
- موظفي الدعم الفني والمراكز الاتصالية.
- رؤساء أقسام الجودة.
- مسؤولي علاقات العملاء في الهيئات الحكومية.
- فرق إدارة الشكاوى والمقترحات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- شركات التجزئة والتأمين.
- المؤسسات الصحية والتعليمية.
- الهيئات الحكومية ومراكز الخدمات العامة.

## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- قسم الجودة وقياس الأداء.
- إدارة العلاقات العامة.
- فرع الدعم الفني والصيانة.

## أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فرص ولاء وظيفي. تطبيق استراتيجيات متقدمة لتحويل شكاوى العملاء إلى البيع. تصميم مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية خدمة ما بعد
- والخاصة. تطوير حلول مبتكرة للتحديات في القطاعات الحكومية
- توظيف أدوات التحليل السلوكي لتحسين تجربة العميل.
- بناء خطط استباقية للتعامل مع التحديات التشغيلية.

## منهجية الدورة التدريبية:

التركيز على: المحاضرات الأكاديمية والتطبيقات العملية، مع تعتمد الدورة على نموذج تعليمي هجين يجمع بين



- دراسات الحالة: تحليل نماذج ناجحة من قطاعات متنوعة.
- لإدارة الشكاوى. الجلسات التفاعلية: محاكاة سيناريوهات حقيقية
- العمل الجماعي: تصميم حلول مبتكرة لتحديات محددة.
- جلسات التغذية الراجعة: تقييم فوري لأداء المتدربين.
- "خريطة رحلة خدمة العملاء، و ٧٠% للتطبيقات العملية القابلة يتم تخصيص ٣٠% من الوقت للنظريات الحديثة في إدارة العميل" و"مصنوفة الأولويات". للقياس، مع استخدام أدوات تحليلية مثل

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات خدمة ما بعد البيع

- مفاهيم الولاء الوظيفي وعلاقتها بالنمو المؤسسي.
- الفرق بين خدمة العملاء التقليدية والاستباقية.
- تحليل التحديات الشائعة في القطاعات الحكومية.
- معايير جودة الخدمة وفقاً للمرجعيات العالمية.
- أدوات قياس رضا العملاء بعد البيع.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الخدمة.
- دراسة حالة: تحول ناجح من رد الفعل إلى الاستباقية.

### الوحدة الثانية: إدارة الشكاوى وتحولها لفرص نمو

- آليات رصد الشكاوى وتصنيفها.
- تقنيات التعاطف في التعامل مع العملاء الغاضبين.
- تحويل الشكاوى إلى ولاء عبر حلول مخصصة.
- توثيق الشكاوى وتحليلها إحصائياً.
- التواصل الفعال مع الأقسام الداخلية.
- معالجة الشكاوى في الهيئات الحكومية.
- ورشة عمل: محاكاة إدارة شكاوى معقدة.

### الوحدة الثالثة: الابتكار في حلول ما بعد البيع



- تصميم خدمات مضافة تزيد القيمة المدركة.
- توظيف التكنولوجيا في تطوير الدعم الفني.
- استراتيجيات التوقع الوقائي للمشكلات.
- تطوير حزم خدمات مخصصة للقطاعات.
- الابتكار في تقديم الخدمات الحكومية.
- معايير الاستدامة في الخدمة.
- تطبيق عملي: بناء نموذج خدمة مبتكر.

## الوحدة الرابعة: قياس الأداء والتطوير المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة ما بعد البيع.
- تحليل البيانات لاتخاذ قرارات تحسينية.
- تقارير رضا العملاء وآليات المتابعة.
- معايير الجودة في القطاع العام.
- تطوير خطط تحسين بناءً على المقارنة المعيارية.
- تقييم العائد على الاستثمار في التدريب.
- ورشة: بناء لوحة تحكم لمؤشرات الأداء.

## الوحدة الخامسة: التكامل الاستراتيجي للخدمة



- دمج خدمة ما بعد البيع في الرؤية المؤسسية.
- تطوير سياسات خدمة العملاء المستدامة.
- إدارة الأزمات في الخدمات الحكومية.
- بناء شراكات داخلية لتعزيز الجودة.
- استشراف مستقبل خدمة العملاء.
- خطط التنفيذ والتقييم المستمر.
- مشروع ختامي: تصميم خطة خدمة متكاملة.

## الأسئلة المتكررة:

### ما المؤهلات المطلوبة للمشاركة؟

- لا توجد شروط مسبقة.

### مدة الجلسة اليومية والإجمالية؟

- تشمل أنشطة تفاعلية. أيام، ٤-٥ ساعات يومياً (٢٠-٢٥ ساعة إجمالاً) ٥

### سؤال للتأمل:

- جانب العائد المادي في معادلة الولاء الوظيفي؟". هل يمكن قياس العائد الروحي لخدمة العملاء إلى "

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



الملائمة للسياقات المحلية بتفردھا في الجمع بين الأطر الأكاديمية الصارمة تميز "الدورة التدريبية: إتقان خدمة ما بعد البيع" من الحكومي. على عكس الدورات التقليدية، تركز على والعالمية، مع تركيز خاص على تحديات القطاع والتطبيقات العملية للقياس من خلال دراسات الصفر إلى الواحد" التي تدمج الابتكار في صميم تحويل الخدمة من تكلفة إلى استثمار عبر منهجية عبر مدرّبين معتمدين دولياً. Center حالة حية من قطاعات متنوعة، وتضمن BIG BEN Training العمليات. تُقدم رؤى قابلة شاملة تحليلية فريدة مثل "مصفوفة تحويل الشكاوى" و"نموذج الدورة لا تكتفي بتقديم نظريات، بل توفر أدوات نقل الخبرات تُترجم مباشرة إلى تحسين الأداء المؤسسي. قياس العائد الروحي"، مما يخلق تجربة تعليمية