



## للعملاء الدورة التدريبية: فن الرد المهني على المراجعات السلبية

سبتمبر ٢٠٢٦ ١٨ - ١٤

مدريد

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #CUS2877\_133640



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

فن الرد المهني على المؤسسات وقدرتها على تحويل التحديات إلى فرص نمو. تُعد المراجعات السلبية اختباراً حقيقياً لمهنية BIG BEN Training Center منهجاً متكاملًا يجمع المراجعات السلبية للعملاء وتحويلها إلى فرص نمو" تقدم "الدورة التدريبية: إتقان وتطبيقاتها الأزمتا التعليقية. تم تصميم المحتوى بناءً على بين المهارات العملية والأطر الاستراتيجية لإدارة من Center الغاضبين. ستمكن من في السوق المحلي، مع التركيز على الجوانب القانونية تحليل متعمق لأفضل الممارسات العالمية تحافظ على السمعة وتعزز الثقة، وتحويل خلال هذه الدورة من تطوير سياسات مؤسسية فعالة، والنفسية للتواصل مع العملاء أدوات قياس تأثير الردود على ولاء العملاء ومعدلات أصعب المراجعات إلى قصص نجاح تروى. يوفر البرنامج وصياغة ردود والتجزئة والخدمات المالية. التحويل، مع دراسات حالة حية من قطاعات السياحة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مديري خدمة العملاء وفرق الدعم الفني.
- مسؤولي العلاقات العامة والاتصال المؤسسي.
- مدراء العلامات التجارية والمسوقين الرقميين.
- فرق إدارة سمعة الشركات عبر المنصات الرقمية.
- قادة الفرق التشغيلية في قطاعات البيع المباشر.
- موظفي مراكز الاتصال والمكالمات الصادرة.
- المبتكرين في مجال تجربة العملاء (CX).

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- الفنادق والمجمعات السياحية وشركات الطيران.
- المتاجر الإلكترونية ومنصات التجارة الإلكترونية.
- المؤسسات الصحية والمستشفيات الخاصة.
- البنوك وشركات التمويل والتأمين.
- المطاعم والخدمات الغذائية.
- شركات التقنية ومنصات الخدمات الرقمية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- أقسام التسويق الرقمي والعلامة التجارية.
- فرق العلاقات العامة وإدارة السمعة.
- إدارات الجودة وقياس رضا العملاء.
- فرع التجربة والولاء للعملاء (CX & Loyalty).
- وحدات التحول الرقمي والابتكار المؤسسي.



## أهداف الدورة التدريبية:

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

- السمعة. تحليل ديناميكيات المراجعات السلبية وتأثيرها على
- تطبيق إطار عمل "الرد الذهبي" ذي الخمس مراحل.
- صياغة ردود قانونية تحمي المؤسسة من المخاطر.
- توظيف التعاطف النفسي في نزع فتيل الغضب.
- تحويل المراجعات السلبية إلى فرص ولاء ملموسة.
- قياس تأثير الردود على مؤشرات الأداء الرئيسية.
- تصميم سياسات مؤسسية لإدارة المراجعات.

## منهجية الدورة التدريبية:



المتدربون في تمارين محاكاة يدمج بين الجلسات التفاعلية ودراسات الحالة تعتمد الدورة على نموذج "التعلم التطبيقي" الذي تحليل نقدي لردود فعلية من منصات مثل جوجل وتريب لصياغة ردود على سيناريوهات متدرجة التعقيد، مع الواقعية. سيشترك عمل لتحليل لتطوير سياسات مؤسسية، وتقنيات لعب الأدوار لإدارة أذفايزور. تشمل المنهجية جلسات عصف ذهني جماعي فورية من مدربين خبراء في إدارة سمعة تأثير المراجعات على قرارات الشراء. يتم تقديم المحادثات الصعبة، بالإضافة إلى ورش قابلة للتطبيق فوراً. العلامات التجارية، مع تزويد المشاركين بأدوات قياس تغذية راجعة

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المراجعات السلبية

- الشكاوى. فهم سيكولوجية العملاء الغاضبين وديناميكيات
- المبيعات والسمعة. تحليل التأثير المالي للمراجعات السلبية على
- الإطار القانوني للردود وحماية البيانات الشخصية.
- معايير اختيار منصات المراجعة ذات الأولوية.
- دراسة حالة: انهيار سمعة علامة بسبب ردود غير مهنية.
- تمارين: تحديد نقاط الخطر في مراجعات قطاعك.
- تقييم ذاتي: فجوات السياسات المؤسسية الحالية.

### الوحدة الثانية: صياغة الردود الاستراتيجية



- تقنيات "التعاطف المهيكل" لنزع فتيل الغضب.
- تطبيق نموذج SARA (صدمة، غضب، تفاوض، قبول).
- توظيف لغة الجسد اللفظية في الردود الكتابية.
- معالجة المراجعات الكاذبة دون انتهاك القوانين.
- دراسات حالة: ردود ناجحة حوّلت عملاء إلى ممثلين.
- ورشة عمل: صياغة ردود لسيناريوهات متعددة القطاعات.
- الجودة. تحليل جماعي: تقييم ردود المشاركين باستخدام معايير

### الوحدة الثالثة: تحويل الشكاوى إلى ولاء

- استراتيجيات تحويل العملاء غير الراضين إلى سفراء.
- تقنيات التعويض الإبداعي دون إضرار بالربحية.
- بناء أنظمة المتابعة لتحويل الشكاوى إلى فرصة بيع.
- توثيق قصص النجاح في تحويل المراجعات.
- محاكاة: إدارة شكاوى معقدة لعميل VIP.
- تطبيق: تصميم مسارات تحويل الشكاوى حسب القطاع.
- قياس: حساب العائد على الاستثناءات للتعويضات.

### الوحدة الرابعة: السياسات المؤسسية والأطر الزمنية



- تصميم إجراءات معيارية للرد السريع (SLA).
- تطوير أدلة الصلاحيات للردود متعددة المستويات.
- أتمتة المراقبة والتنبيه للمراجعات الحرجة.
- معايير التصعيد للمراجعات عالية الخطورة.
- ورشة: بناء شجرة قرارات للرد المؤسسي.
- محاكاة أزمة: إدارة موجة مراجعات سلبية متزامنة.
- تقييم: محاكاة اختراق السياسات وتحديد الثغرات.

## الوحدة الخامسة: القياس والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس فاعلية الردود.
- تحليل تأثير المراجعات على قرارات الشراء.
- توظيف تحليلات المشاعر في تقييم الأداء.
- معايير التكامل مع أنظمة إدارة علاقات العملاء.
- تطبيق: بناء لوحة تحكم لمؤشرات إدارة المراجعات.
- ورشة: تطوير خطة تحسين مستندة إلى البيانات.
- تقييم نهائي: حلقة كاملة لإدارة مراجعة سلبية.

## 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:



أطر تنظيمية واضحة للشفافية في الردود والضرورات التجارية لحماية هل يمكن تحقيق التوازن بين الحدود الأخلاقية  
• للمراجعات الرقمية؟ السمعة المؤسسية في ظل غياب

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

إلى محركات نمو إلى الهجوم في إدارة المراجعات، حيث تتجاوز مهارات تركز هذه الدورة على التحول الاستراتيجي من الدفاع  
مُصنّف حسب القطاع ودرجة الخطورة، ملموسة. يتميز البرنامج بمكتبة تضم أكثر من ١٠٠ الرد التقليدي إلى تحويل التهديدات  
على أبحاث حصرية لـ BIG BEN Training Center حول مدعومة بأدوات تحليل تأثير فورية. يعتمد المحتوى نموذج رد معياري  
بخبرة عملية في مستمرة لمواكبة التغييرات في منصات مثل "جوجل مي أنماط المراجعات في الأسواق الناشئة، مع تحديثات  
رقمية تشمل قوالب السياسات وأدوات إدارة أزمات مراجعات لعلامات تجارية كبرى، مع تقديم بيز" و"تموين". يتميز المدربون  
القياس والتقارير القابلة للتخصيص. حقيبة أدوات