



## الدورة التدريبية: قيادة فرق خدمة العملاء من الإلهام إلى التميز المهني

يونيو ٢٦ - ٢٢

الدار البيضاء

للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #CUS7999\_535584





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

إلى وحدات استراتيجية العملاء من الإلهام إلى التميز المهني" إلى تمكين تهدف "الدورة التدريبية: إتقان قيادة فرق خدمة التنظيمية وتوقعات العملاء المتزايدة، ديناميكية. تم تصميم المحتوى لمواجهة تحديات العصر القادة من تحويل فرقهم الفعّالة، حل المشكلات. ستتعلم كيفية بناء ثقافة تمكين مع التركيز على تطوير مهارات الإلهام والابتكار في مثل التغييرات النظريات Training Center وتحويل الشكاوى إلى فرص ولاء. يقدم مركز BIG BEN الموظفين، واستخدام أدوات قياس الأداء والخدمات الحكومية، مما يضمن انتقال فرقك الحديثة وتطبيقات عملية من واقع قطاعات الاتصالات منهجاً فريداً يجمع بين من الأداء الروتيني إلى التميز المستند إلى النتائج. والتجربة

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري أقسام خدمة العملاء.
- رواد الأعمال في قطاعات الخدمات.
- مشرفي فرق الدعم الفني.
- مسؤولي الجودة في مراكز الاتصال.
- قادة فرع العمل عن بُعد.
- موظفي تطوير الموارد البشرية.
- مدراء الفروع في الهيئات الحكومية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- المؤسسات المالية والمصرفية.
- شركات التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- مراكز الاتصال والخدمات الداعمة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- مؤسسات الرعاية الصحية.
- شركات الطيران والخدمات اللوجستية.

### الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء والعلاقات العامة.
- أقسام الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارات التدريب والتطوير الوظيفي.
- فرق الدعم الفني والتقني.
- وحدات الابتكار وتحسين العمليات.
- إدارات الفروع والعمليات الميدانية.
- وحدات الرقابة والامتثال التنظيمي.

### أهداف الدورة التدريبية:

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



- تصميم خطط تحفيزية مخصصة لفرق خدمة العملاء.
- تطبيق معايير قياس أداء فرق العملاء.
- إدارة النزاعات وتحويل الشكاوى إلى فرص ولاء.
- توظيف أدوات التواصل الفعّال في البيئات الهجينة.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية متوافقة مع أهداف المؤسسة.
- الدوران. تطوير استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب وخفض معدل
- قيادة مبادرات تحسين تجربة العملاء باستمرار.

## منهجية الدورة التدريبية:

متنوعة مثل الحكومية الأبعاد: جلسات عصف ذهني لحل تحديات واقعية، تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي ثلاثي يتم دمج تقنيات التغذية الراجعة الفورية من والمالية، ومحاكاة سيناريوهات التعامل مع العملاء ودراسات حالة من قطاعات لقياس عملاء حقيقية. كما يشمل البرنامج ورش عمل لتصميم خلال تمارين جماعية، مع تحليل فيديوهات لمواقف خدمة الصعبة. أفضل الممارسات بين القادة. التطور المهني. كل جلسة تنتهي بـ "حلقة الإلهام" خطط تحفيزية مخصصة، وتقييمات أداء دورية لتبادل

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أسس القيادة الإلهامية لفرق العملاء



- تحليل معوقات الإنتاجية في بيئات خدمة العملاء.
- استراتيجيات بناء الثقة والشفافية داخل الفريق.
- أدوات تحفيز الموظفين حسب أنماط الشخصيات.
- تصميم خطط تطوير مهني فردية.
- توظيف التغذية الراجعة البناءة في تطوير الأداء.
- إدارة التغيير التنظيمي في أقسام الخدمة.
- معايير اختيار قادة الفرق المستقبليين.

## القيادة الفعّالة الوحدة الثانية: تحسين تجربة العملاء من خلال

- ربط أهداف الفريق برؤية المؤسسة الشاملة.
- تقنيات قياس مؤشرات رضا العملاء.
- تحويل بيانات العملاء إلى خطط تحسين عملية.
- إدارة توقعات العملاء في الخدمات المعقدة.
- معالجة الشكاوى المتكررة بأنظمة استباقية.
- توظيف التكنولوجيا في تتبع مسارات العملاء.
- تصميم مبادرات ولاء العملاء المبنية على البيانات.

## الوحدة الثالثة: إدارة النزاعات وضغوط العمل

- تشخيص مصادر التوتر في فرق العملاء.
- تقنيات الوساطة في النزاعات الداخلية.
- التعامل مع العملاء "ذوي الاحتياجات الخاصة".
- موازنة الضغوط بين متطلبات المؤسسة والعملاء.
- برامج دعم الصحة النفسية للفرق.
- إدارة فرق العمل عن بُعد بفعالية.
- تطوير سياسات صمود الفريق في الأزمات.



## الوحدة الرابعة: الابتكار في عمليات خدمة العملاء

- تصميم ورش ابتكار لحل مشكلات الخدمة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات.
- بناء نظام اقتراحات الموظفين الإبداعي.
- معايير تقييم مبادرات الابتكار.
- إدارة التغيير التقني في الفرق التقليدية.
- دراسات نجاح لتحويلات رقمية في خدمة العملاء.

## الوحدة الخامسة: قيادة التميز المهني المستدام

- تطوير خطط توريث المعرفة داخل الفرق.
- بناء برامج احتفاء وتقدير غير مالية.
- مؤشرات قياس العائد على استثمار التدريب.
- توثيق أفضل الممارسات في دليل عمليات.
- تصميم مسارات تطور وظيفي متعددة المستويات.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب الاستثنائية.
- توثيق نجاحات الفريق لعملاء داخليين وخارجيين.

## 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:

الشخصية، تبني احتياجات الفريق المتنوعة، والحزم في تطبيق كيف يمكن موازنة معادلة القيادة بين المرونة في  
• مع الحفاظ على مستويات الإلهام المستدام؟ معايير الجودة التي قد تتعارض مع رغباتهم

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

فبينما تركز معظم الأكاديمي الصارم والتطبيقات العملية المستمدة من تتميز هذه الدورة بتكاملها الفريد بين الإطار  
فورياً مثل "إطار الإلهام الرباعي" الذي البرامج على الجانب النظري، نقدم نماذج عمل قابلة تحديات القطاعات المستهدفة.  
اختراع، مما يمكن ذاتياً لمهارات القيادة باستخدام أداة "بوصلة صمم خصيصاً لفرق خدمة العملاء. كما ندمج تقييماً للتطبيق  
حية من شركاء BIG BEN Training Center المشاركين من تحديد فجواتهم بدقة. يضاف إلى ذلك القائد" الحاصلة على براءة  
عبر أدوات التحديات إلى مؤشرات نجاح ملموسة. أخيراً، يركز في القطاع الحكومي والخاص، تظهر كيفية تحويل دراسات حالة  
الاحتفاظ بالموظفين، مما يجعلها قياس تأثير التدريب على مؤشرات الأعمال الأساسية المنهج على بناء ثقافة التميز المستدام  
استثماراً مؤكداً للعائد للمؤسسات الطموحة. كرضا العملاء ومعدل