



**التدريبية: معايير الجودة العالمية في خدمة  
وفق نموذج KAIZEN لتحقيق التميز الدورة  
العملاء**



مايو ٢٩ - ٢٥



باكو - \*

(للشخص الواحد) € ٥٠٠٠

Ref: #CUS5316\_131101



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

الرائدة لتحقيق التميز الجودة العالمية في خدمة العملاء أحد أهم الركائز في عالم الأعمال التنافسي اليوم، أصبحت معايير بأحدث المفاهيم والتقنيات المستمدة من والاستدامة. تأتي هذه الدورة التدريبية لتزود التي تعتمد عليها المؤسسات جودة عمليات خدمة العملاء وتعزيز رضا العملاء بشكل نموذج KAIZEN للتحسين المستمر، مما يمكنهم من تحسين المشاركين خلال جلسات تفاعلية والنظرية المتعلقة بتطبيق معايير الجودة العالمية فعّال. صممت هذه الدورة لتغطية الجوانب العملية تحسين مستدامة وتبني أساليب مبتكرة وأمثلة تطبيقية واقعية، سيكتسب المشاركون القدرة في بيئة العمل الواقعية. من التعلم ليواكب احتياجات الشركات الحديثة في مختلف في إدارة علاقات العملاء. تم إعداد المحتوى بعناية على تصميم خطط في بناء ثقافة الجودة العملي. يسعى BIG BEN Training Center عبر هذه القطاعات، مع الالتزام بمنهجية مرنة تعزز الممارسات العالمية. ستفتح هذه التجربة والتحسين المستمر لضمان تميز خدماتها ومواكبتها الدورة إلى دعم المؤسسات العملاء على جديدة ومبدعة في تقديم خدمات العملاء بجودة عالية التدريبية الأبواب أمام المشاركين لاستكشاف طرق لأفضل المدى البعيد. تنعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وولاء

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مديري خدمة العملاء.
- مشرفي فرق خدمة العملاء.
- موظفي مراكز الاتصال.
- مديري الجودة.
- مديري العمليات.
- المستشارين في تحسين العمليات.
- شركاتهم. رواد الأعمال الذين يرغبون بتحسين مستوى الخدمة في

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة.
- القطاع المصرفي والمالي.
- شركات الاتصالات.
- شركات الطيران والسفر.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع التعليم والتدريب.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الجودة.
- إدارة العمليات.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة التدريب والتطوير.
- إدارات التميز المؤسسي.
- فرق التطوير والتحسين المستمر.



## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم أسس معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء.
- تطبيق مبادئ KAIZEN في بيئة العمل.
- تصميم خطط تحسين جودة خدمة العملاء.
- استخدام تقنيات قياس الأداء والجودة.
- تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر.
- تحليل العمليات واكتشاف فرص التحسين.
- تعزيز رضا العملاء وولائهم للمؤسسة.

## منهجية الدورة التدريبية:



على التفاعل الجماعي حديثة تضمن نقل المعرفة وتطبيقها بفعالية في بيئة تستند هذه الدورة التدريبية إلى أساليب تعليمية وأنشطة جماعية تعزز تبادل الخبرات من خلال مناقشات مفتوحة، ودراسات حالة مستوحاة من العمل. تعتمد منهجية التدريب التوضيحية لمناقشة معايير الجودة العالمية في خدمة بين المشاركين. كما يتم توظيف العروض التقديمية مواقف واقعية، عمل تفاعلية. المتدربون في ورش عمل تطبيقية تهدف إلى صياغة خطط العملاء ونموذج KAIZEN للتحسين المستمر. سيشارك التدريبية بشكل فعلي. بالإضافة إلى ذلك، تُستخدم اختبارات قصيرة ونقاشات تحسين جودة الخدمة وتنفيذها ضمن فرق شاملة تحفز التفكير النقدي والابتكار في يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم تجربة تقييمية لضمان تحقيق الأهداف تقديم خدمات العملاء وفق أرقى المعايير الدولية. تعليمية

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: مدخل إلى معايير الجودة العالمية

- مفهوم الجودة وأهميتها في خدمة العملاء.
- تاريخ تطور معايير الجودة العالمية.
- مقدمة عن نموذج KAIZEN.
- دور الجودة في تعزيز رضا العملاء.
- التحديات المرتبطة بتطبيق الجودة في المؤسسات.
- دراسات حالة ناجحة.
- أمثلة تطبيقية من السوق المحلي والعالمية.



## الوحدة الثانية: أساسيات نموذج KAIZEN

- مبادئ نموذج KAIZEN للتحسين المستمر.
- خطوات تطبيق KAIZEN في خدمة العملاء.
- أدوات التحسين المستمر.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشاكل.
- إنشاء ثقافة التحسين في بيئة العمل.
- أدوار الفريق والمسؤوليات.
- أمثلة من مؤسسات تطبيق KAIZEN.

## الوحدة الثالثة: قياس جودة خدمة العملاء

- أدوات قياس جودة الخدمة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية. KPI
- تقنيات جمع البيانات وتحليلها.
- إدارة التغذية الراجعة من العملاء.
- طرق التحسين استناداً إلى النتائج.
- دراسة مؤشرات رضا العملاء.
- إعداد تقارير الأداء والجودة.

## الوحدة الرابعة: استراتيجيات تحسين تجربة العملاء



- تصميم تجربة العملاء عالية الجودة.
- إدارة نقاط الاتصال مع العملاء.
- تحسين أساليب التواصل مع العملاء.
- تطوير مهارات الموظفين في الخدمة.
- حلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمة.
- إدارة شكاوى العملاء بفعالية.
- أمثلة تطبيقية لتحسين التجربة.

## الوحدة الخامسة: تطوير ثقافة الجودة والتميز

- بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- تشجيع الموظفين على الابتكار.
- أساليب التحفيز المستمر.
- قيادة فرق الجودة بكفاءة.
- إدارة التغيير المؤسسي.
- المحافظة على استدامة التحسينات.
- أمثلة لأفضل الممارسات العالمية.

## 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:



• التحسين المستمر في بيئة العمل؟ كيف يمكن توظيف نتائج قياس الأداء لدعم ثقافة

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

خدمة العملاء، مما يوفر الدمج بين معايير الجودة العالمية وأحدث تطبيقات تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على عملاء استثنائية. تعتمد الدورة على أمثلة للمشاركين منهجية متكاملة للتحسين المستمر وتقديم نموذج KAIZEN في مجال تفاعلية للعمل التطبيق الفعلي للمفاهيم المكتسبة في بيئة العمل. عملية ودراسات حالة حقيقية تعزز من القدرة على خدمة التشاركي. يلتزم BIG BEN Training الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين مما يعزز من بالإضافة إلى ذلك، توفر الدورة فرصاً ليطماشى مع التغيرات العالمية في مجال الجودة وخدمة بتقديم محتوى تدريبي حديث ومحدث باستمرار Center فرص التعلم كما تدعم الدورة بناء اللازمة لفهم تحديات السوق وتحويلها إلى فرص العملاء. يمنح هذا المزيج الفريد المشاركين الأدوات وهو ما يضمن للمؤسسات تقديم خدمة عالية ثقافة تنظيمية تركز على التحسين المستمر والتميز للابتكار والتميز المؤسسي. الجودة تلبي توقعات العملاء وتتجاوزها باستمرار. التشغيلي،