التدريبية: معايير تقييم أداء موظفي خدمة العملاء الدورة

مايو ٢٠٢٦ ٢٩ - ٢٥

أمستردام - *

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #CUS3495_130841

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

بين المعايير العالمية أنظمة تقييم أداء فعالة لموظفي خدمة العملاء، حيث تُعد هذه الدورة التدريبية حجر الزاوية في بناء السوق الحديثة، ستتمكن المؤسسات من وأفضل الممارسات المحلية. من خلال محتوى مُصمم تقدم منهجية متكاملة تجمع جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستويات رضا العملاء. قياس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بدقة، وتعزيز خصيصًا لمتطلبات عملية مثل تحليل لضمان مواءمته مع تحديات القطاعات الحكومية Center تم تطوير المحتوى بالشراكة معBIG BEN Training المؤسسات أدوات لتحويل التقييم من بيانات رضا العملاء وتصميم أنظمة تقييم قائمة على والخاصة، مع التركيز على تطبيقات مما يسهم في تحقيق التميز التشغيلي وتعزيز الولاء عملية روتينية إلى محرك استراتيجي للتحسين المستمر، النتائج. ستكتسب المؤسسي.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء مراكز خدمة العملاء.
- مشرفي فرق الدعم الفني والاتصال.
- مسؤولي الموارد البشرية وتطوير الأداء.
- مديري الجودة والتميز المؤسسي.
- موظفي التطوير الإداري في الهيئات الحكومية.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- مراكز الاتصال والخدمات الإلكترونية.
- القطاع المصرفي والخدمات المالية.
- شركات الاتصالات والتقنية.
- المؤسسات الصحية وخدمات الرعاية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة الموارد البشرية وتطوير الكوادر.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة التطوير الإداري والتدريب.
- إدارة الرقابة والتقييم الداخلي.

أهداف الدورة التدريبية:

- تصميم معايير تقييم أداء متوافقة مع أهداف المؤسسة.
- تطبيق مؤشرات KPI لقياس جودة خدمة العملاء.
- تحليل بيانات رضا العملاء لتحسين الخدمات.
- للقياس. تطوير أنظمة تقييم قائمة على النتائج القابلة
- توظيف نتائج التقييم في خطط تطوير الموظفين.

منهجية الدورة التدريبية:

واقعية من قطاعات متنوعة المحاضرات النظرية والتطبيقات العملية، حيث سيتم تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين ذهني لتصميم معايير تقييم مخصصة، وتطبيق لتحليل أنظمة التقييم الفعالة. سيشارك المتدربون في استخدام دراسات حالة تقييم الأقران، البيانات الكمية. تشمل الأنشطة العملية تمارين أدوات قياس مثل استبيانات رضا العملاء وتحليل جلسات عصف التقييم إلى خطط تطويرية قابلة وتقديم تغذية راجعة فورية. كما ستُعقد ورش عمل محاكاة لتقييم أداء افتراضي، وجلسات العملية. التشاركي، مما يضمن نقل المعرفة بفاعلية وتطبيق للتنفيذ. يتميز البرنامج بدمج تقنيات التعلم جماعية لتحويل نتائج المهارات مباشرة في البيئة

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات تقييم أداء خدمة العملاء

- مفاهيم تقييم الأداء وأنواعه.
- العلاقة بين تقييم الأداء ورضا العملاء.
- معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء.
- تحليل الفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف.
- دراسة حالات عن أثر التقييم على الأداء المؤسسي.
- تصميم مؤشرات أداء أولية.
- ورشة عمل: تحديد أولويات التقييم.

الوحدة الثانية: مؤشرات الأداء الرئيسية ((KPIs

- أنواع مؤشرات KPI لخدمة العملاء.
- معايير اختيار المؤشرات المتوازنة.
- قياس زمن الاستجابة وحل المشكلات.
- تقييم جودة المكالمات والتفاعلات.
- مؤشرات رضا العملاء (CSAT، NPS).
- تحليل البيانات الكمية والنوعية.
- تطبيق عملي: تصميم لوحة تحكم للمؤشرات.

الوحدة الثالثة: أدوات جمع البيانات وتحليلها

- استبيانات رضا العملاء وتصميمها.
- تحليل التسجيلات الصوتية والمرئية.
- استخدام أنظمة CRM في التقييم.
- تقنيات تحليل المشاعر (Sentiment Analysis).
- تقارير الأداء الشهرية والربعية.
- ورشة عمل: تحليل بيانات واقعية.
- تحويل البيانات إلى قرارات تحسينية.

الوحدة الرابعة: تقييم أداء الموظفين

- معايير تقييم المهارات السلوكية والتقنية.
- ربط التقييم بأهداف المؤسسة الاستراتيجية.
- جلسات التغذية الراجعة الفعالة.
- تقييم أداء فرق العمل عن بُعد.
- معايير خاصة للقطاع الحكومي.
- دراسة حالة: تقييم أداء في بيئة حكومية.
- تصميم خطط تحسين فردية.

الوحدة الخامسة: التحسين المستمر والتطبيق المؤسسي

- تحويل نتائج التقييم إلى خطط تطوير.
- معايير ضمان استدامة أنظمة التقييم.
- مواءمة التقييم مع متطلبات الاعتمادية.
- تقييم أثر التدريب على تحسين الأداء.
- إدارة مقاومة التغيير لدى الموظفين.
- ورشة عمل: بناء نموذج تقييم متكامل.
- تقديم مشاريع نهائية وتقييم الأقران.

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 ٢٠–٢٥ 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:

في بيئات العمل في قياس الأبعاد غير الملموسة لأداء (Analysis) كيف يمكن توظيف تحليلات المشاعر (Sentiment

- عالية التعقيد؟ موظفي خدمة العملاء، وما حدودها

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

على تحويل التقييم من المعايير الأكاديمية والتطبيقات العملية الملائمة تتميز هذه الدورة بتقديم إطار عمل متكامل يجمع بين نقدم منهجية قائمة على دراسة حالات من نشاط روتيني إلى أداة استراتيجية. على عكس الدورات للسياق المحلي، مع التركيز البيانات المحتوى ليشمل أحدث معايير الجودة مثل.١٨٢٩٥ ISO قطاعات متنوعة (حكومية، مصرفية، صحية)، مع تحديث التقليدية، مما يمكن المشاركين من قياس أثر الكمية والنوعية، وتصميم لوحات تحكم تفاعلية يتميز البرنامج بتدريبات مكثفة على تحليل لتحديات متقدمة لمواءمة أنظمة التقييم مع متطلبات التقييم على رضا العملاء بشكل مباشر. كما يقدم رؤى لمؤشرات الأداء، خطط تحسين قابلة القطاع الحكومي. يعزز البرنامج التفكير النقدي عبر الاعتمادية المؤسسية، مع تخصيص وحدات كاملة للمؤسسات. للتطبيق الفوري، مما يضمن عائد استثمار ملموس جلسات تقييم الأقران وتصميم