# الدورة التدريبية: إدارة التغيير الاستراتيجي في خدمة العملاء لتحسين الولاء والكفاءة المؤسسية



09 - 13 نوفمبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS1821_296930

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم "الدورة التدريبية: إدارة التغيير الاستراتيجي في خدمة العملاء لتحسين الولاء والكفاءة المؤسسية" من BIG BEN Training Center رحلة تدريبية متخصصة تُعنى بتمكين المؤسسات من قيادة التحولات بفاعلية في بيئات خدمة العملاء. تركز الدورة على الجمع بين الأسس النظرية والتطبيقات العملية لمواجهة تحديات مثل مقاومة التغيير، وتراجع الجودة خلال التحولات، وضعف الولاء التنظيمي. ستتعلم كيفية تصميم خطط تكيف تلبي متطلبات الصناعات الديناميكية، مع تطوير أدوات قياس تُحسن الكفاءة التشغيلية وتُعزز رضا العملاء. تم تطوير المحتوى بناءً على دراسات حالات عالمية ونماذج قياسية كـ ADKAR وKotter، مما يضمن حصول المشاركين على رؤى استباقية لإدارة التغيير المستدام وتوطينه في الثقافة المؤسسية، بدءًا من تطوير استراتيجيات التواصل الفعال وصولاً إلى تقييم الأثر على تجربة العميل.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو أقسام خدمة العملاء والاتصال.
- قادة فرق الدعم الفني ومراكز الاتصال.
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- مخططو التحول الاستراتيجي في المؤسسات.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- القطاعات والصناعات المستهدفة:
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- المؤسسات المالية والبنوك.
- شركات الطيران والخدمات اللوجستية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- الأقسام المؤسسية المستهدفة:
- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة التطوير التنظيمي.
- إدارة المشاريع والتحول الرقمي.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم خطط إدارة التغيير المتكاملة لبيئات خدمة العملاء.
- تطبيق أدوات قياس أثر التغيير على رضا العملاء والكفاءة التشغيلية.
- تطوير استراتيجيات التواصل الفعال لتقليل مقاومة التغيير.
- توطين ثقافة التكيف مع التحولات في الفرق التنفيذية.
- تحليل دراسات حالات واقعية لتجنب أخطاء التحول الشائعة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نهج تعلُّم تفاعلي يجمع بين المحاضرات القائمة على أفضل الممارسات العالمية، وورش العمل التطبيقية، ومناقشة دراسات حالات من قطاعات مثل الاتصالات والخدمات المالية. سيشارك المتدربون في تمارين محاكاة لإدارة سيناريوهات التغيير المعقدة، مع تلقّي تغذية راجعة فورية من مدربين متخصصين. كما تشمل الجلسات تطبيقات عملية على نماذج كـ ADKAR لتقييم الجاهزية للتغيير، ومؤشرات قياس كفاءة عمليات خدمة العملاء. يتم تكريس 40% من الوقت للتطبيقات الجماعية، و30% لتحليل النماذج الناجحة، و30% للتخطيط الاستراتيجي الشخصي، مما يضمن نقل المعرفة إلى سياقات العمل الفعلية.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات إدارة التغيير في خدمة العملاء

- مفاهيم التغيير الاستراتيجي وأثره على تجربة العميل.
- تحليل الفجوات بين الواقع الحالي والمستهدف في خدمة العملاء.
- معايير جودة الخدمة خلال مراحل التحول المؤسسي.
- أدوات تشخيص مقاومة التغيير لدى الفرق التنفيذية.
- دراسات حالات: أخطاء شائعة في تحولات خدمة العملاء.
- إطار ADKAR لتقييم جاهزية المؤسسة للتغيير.
- ورشة عمل: بناء خارطة طريق أولية للتغيير.

## الوحدة الثانية: استراتيجيات قيادة وتواصل التغيير

- نماذج قيادة التحول (Kotter, Lewin) وتطبيقاتها.
- تصميم خطط تواصل فعّالة لمختلف أصحاب المصلحة.
- تقنيات إشراك الموظفين في مبادرات التغيير.
- إدارة التوقعات وتخفيف المخاوف الوظيفية.
- دور القيادة الوسطى في دعم التغيير.
- معايير تقييم فعالية التواصل.
- تمرين جماعي: صياغة رسائل تغيير لسيناريوهات متعددة.

## الوحدة الثالثة: تحسين العمليات خلال التحول

- إعادة هندسة عمليات خدمة العملاء بالتزامن مع التغيير.
- مؤشرات قياس الكفاءة التشغيلية (KPI) الرئيسية.
- توظيف التقنية لتعزيز كفاءة الخدمة خلال التحول.
- إدارة المخاطر التشغيلية أثناء التطبيق.
- ضمان استمرارية الجودة خلال المراحل الانتقالية.
- ورشة عمل: تحليل بيانات خدمة عملاء ما قبل/بعد التغيير.
- تطوير دليل إجرائي لعمليات الخدمة المُحدَّثة.

## الوحدة الرابعة: تعزيز الولاء التنظيمي ورضا العملاء

- تأثير التغيير على سلوكيات العملاء وولائهم.
- استراتيجيات الحفاظ على رضا العملاء أثناء التحولات.
- أدوات رصد تجربة العميل (NPS, CES).
- تصميم مبادرات ولاء داخلية للموظفين.
- الربط بين رضا الموظفين وتجربة العملاء.
- دراسة حالة: تحول ناجح في قطاع الاتصالات.
- تمرين: بناء خطة ولاء متكاملة للتغيير.

### الوحدة الخامسة: تقييم الأثر واستدامة التغيير

- منهجيات قياس العائد الاستثماري للتغيير (ROI).
- تحليل البيانات الكمية والنوعية لقياس النجاح.
- تطوير خطط استدامة للتغيير.
- آليات التغذية الراجعة والتعديل المستمر.
- توثيق الدروس المستفادة ونماذج النجاح.
- بناء ثقافة مؤسسية داعمة للتكيف المستمر.
- جلسة تخطيط: تطوير مؤشرات أداء دائمة للتغيير.

## الأسئلة المتكررة:

### ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

- لا توجد شروط مسبقة.

### كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

- تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

كيف يمكن توظيف نظريات التغيير المتعددة (مثل: Complexity Leadership Theory) لتعزيز مرونة بيئات خدمة العملاء في مواجهة الاضطرابات غير المتوقعة، مع الحفاظ على اتساق التجربة؟

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

تتميز هذه الدورة بدمجها الفريد بين الإطار النظري لإدارة التغيير والتطبيقات العملية المباشرة في بيئات خدمة العملاء، مع التركيز على حلول قابلة للتطبيق الفوري. على عكس الدورات التقليدية، نقدم نماذج تقييم مخصصة مثل "مصفوفة أثر التغيير على تجربة العميل" المستندة إلى بيانات قطاعات حقيقية. كما أن 70% من المحتوى مبني على تحليل حالات دراسية من قطاعات الاتصالات والخدمات المالية في المنطقة، مما يضمن ملاءمتها للتحديات المحلية. يُضاف إلى ذلك جلسات التخطيط العملي المباشر التي يُصمم خلالها كل مشارك خطة تغيير لمؤسسته، بتوجيه من خبراء BIG BEN Training Center، مع متابعة لاحقة لتقييم التقدم. هذا التركيز على التخصيص والاستدامة - وليس المعرفة العامة فقط - يجعل الدورة استثمارًا استراتيجيًا للمؤسسات الجادة في تحويل خدمة العملاء إلى ميزة تنافسية دائمة.