الدورة التدريبية: بناء تجربة عملاء حكومية استثنائية



02 - 06 نوفمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS2530_373826

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية الشاملة التي تركز على صقل مهارات خدمة العملاء في القطاع الحكومي، وذلك لتقديم تجربة عملاء استثنائية. في ظل التطورات المتسارعة والتوقعات المتزايدة من الجمهور، أصبحت جودة الخدمات الحكومية محط أنظار الجميع، مما يستلزم تبني استراتيجيات متقدمة لتعزيز رضا المتعاملين. تستكشف هذه الدورة بعمق أبعاد خدمة العملاء في السياق الحكومي، بدءًا من فهم احتياجات وتوقعات الجمهور وصولًا إلى تطبيق أفضل الممارسات الدولية. تستند الدورة إلى أحدث الأبحاث والدراسات في مجال إدارة تجربة العملاء، مع الأخذ بعين الاعتبار التحديات والفرص الفريدة التي تواجه المؤسسات الحكومية. نسعى من خلال هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطوير وتحسين قنوات الخدمة، وإدارة الشكاوى بفعالية، وبناء علاقات قوية ومستدامة مع المتعاملين. يتناول المنهج الدراسي أسس خدمة العملاء الاحترافية، وكيفية بناء ثقافة تتمحور حول العميل داخل المنظمة الحكومية، بالإضافة إلى استعراض مفاهيم مثل التحول الرقمي في الخدمات الحكومية ودوره في تعزيز تجربة العميل. تعتمد الدورة على الرؤى الأكاديمية المستنيرة، ويستلهم محتواها من أعمال رواد الفكر في هذا المجال مثل البروفيسور فالاري زيثامل (Valarie Zeithaml)، التي أثرت بشكل كبير في فهمنا لجودة الخدمة وتوقعات العملاء. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل نقاط الاتصال مع العملاء، وتصميم رحلات خدمة مبسطة وفعالة، وقياس أثر التحسينات على رضا الجمهور.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- الموظفون الحكوميون في جميع المستويات الإدارية.
- مديرو الأقسام والوحدات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور.
- مسؤولو تطوير الخدمات وتحسين الأداء في الهيئات الحكومية.
- المختصون في إدارة تجربة العملاء وجودة الخدمات.
- المشرفون على فرق خدمة العملاء في القطاع العام.
- المتخصصون في العلاقات العامة والاتصال الحكومي.
- المعنيون بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز الشفافية.
- كل من يسعى لتعزيز مهاراته في تقديم خدمة عملاء مميزة في البيئة الحكومية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الجهات الحكومية على المستويين المركزي والمحلي.
- الوزارات والهيئات المستقلة والدوائر الحكومية.
- البلديات والمجالس المحلية.
- المؤسسات العامة والشركات الحكومية.
- القطاع التعليمي الحكومي والمؤسسات الصحية الحكومية.
- قطاع الخدمات الاجتماعية الحكومية.
- القطاع المالي والمصرفي الحكومي.
- الهيئات التنظيمية والإشرافية الحكومية.
- المنظمات غير الربحية التي تتعاون مع الجهات الحكومية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء ورعاية المتعاملين.
- إدارات العلاقات العامة والاتصال.
- أقسام تطوير الأعمال والتحول الرقمي.
- إدارات الجودة وإدارة الأداء.
- أقسام الموارد البشرية والتدريب.
- إدارات العمليات والإجراءات.
- أقسام الشكاوى والاقتراحات.
- مراكز الاتصال الحكومية.
- إدارات التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لاحتياجات وتوقعات المتعاملين في القطاع الحكومي.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء الحكومية.
- تطوير قنوات اتصال فعالة لتعزيز تجربة المتعاملين.
- إدارة الشكاوى والاستفسارات بمهنية واحترافية.
- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول رضا المتعاملين.
- استخدام أدوات وتقنيات تحليل البيانات لتحسين الخدمات.
- قياس وتحليل مؤشرات أداء خدمة العملاء.
- صياغة استراتيجيات لتحسين تجربة العميل الحكومي.
- التكيف مع التحديات والفرص في بيئة الخدمة الحكومية المتغيرة.
- تطبيق مبادئ الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات الحكومية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد منهجية هذه الدورة التدريبية التي يقدمها BIG BEN Training Center على مقاربة تفاعلية وشاملة، تجمع بين الأسس النظرية والتطبيقات العملية لضمان تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية المصممة لتعزيز الفهم العميق وتطوير المهارات. تشمل هذه الأساليب المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء متخصصون في خدمة العملاء الحكومية، حيث يتم عرض المفاهيم الأساسية والنظريات الحديثة في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، يتم التركيز بشكل كبير على دراسات الحالة الواقعية، مما يتيح للمشاركين تحليل سيناريوهات حقيقية وتطبيق المفاهيم المكتسبة لحل مشكلات عملية تواجه المؤسسات الحكومية. سيشارك المتدربون في ورش عمل جماعية، حيث يعملون ضمن فرق صغيرة لمناقشة التحديات، وتطوير حلول مبتكرة، وتبادل الخبرات والمعارف. الجلسات التفاعلية تلعب دورًا محوريًا في المنهجية، وتشمل النقاشات المفتوحة، العصف الذهني، ولعب الأدوار لمحاكاة مواقف خدمة العملاء المختلفة، مما يساعد على بناء الثقة وتعزيز مهارات التواصل. يتم تقديم تغذية راجعة بناءة ومستمرة للمشاركين على مدار الدورة، مما يساعدهم على تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين. كما سيتم استخدام تمارين عملية وأدوات تقييم لضمان استيعاب المفاهيم وتطبيقها بفعالية. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بمهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم، وتحفيزهم على التفكير النقدي والإبداعي في تحسين جودة الخدمات الحكومية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء في القطاع الحكومي

- مفهوم خدمة العملاء في السياق الحكومي.
- أهمية خدمة العملاء لرضا المتعاملين وثقة الجمهور.
- توقعات المتعاملين من الخدمات الحكومية.
- الفرق بين خدمة العملاء في القطاع الخاص والحكومي.
- مبادئ ومعايير الخدمة الحكومية المتميزة.
- دور الموظف الحكومي في بناء تجربة عملاء إيجابية.
- التحديات الشائعة في تقديم الخدمات الحكومية.

الوحدة الثانية: فهم رحلة المتعامل وتصميم الخدمات

- تحليل رحلة المتعامل في الخدمات الحكومية.
- تحديد نقاط الاتصال الرئيسية مع المتعاملين.
- أدوات رسم خرائط رحلة المتعامل.
- تصميم خدمات حكومية تتمحور حول العميل.
- تبسيط الإجراءات الحكومية لتعزيز تجربة العميل.
- الاستماع الفعال لفهم احتياجات المتعاملين.
- جمع وتحليل ملاحظات المتعاملين.

الوحدة الثالثة: مهارات التواصل الفعال وإدارة الشكاوى

- تقنيات التواصل اللفظي وغير اللفظي مع المتعاملين.
- فن الإنصات الفعال والتعاطف مع المتعاملين.
- إدارة المواقف الصعبة والمتعاملين الغاضبين.
- استراتيجيات التعامل مع الشكاوى بفعالية.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة.
- مهارات التفاوض وحل النزاعات.
- أهمية التوثيق والمتابعة في إدارة الشكاوى.

الوحدة الرابعة: التحول الرقمي وتأثيره على خدمة العملاء الحكومية

- دور التقنيات الحديثة في تحسين الخدمات الحكومية.
- الخدمات الإلكترونية والمنصات الرقمية.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء الحكومية.
- أهمية حماية البيانات والخصوصية في الخدمات الرقمية.
- إدارة التوقعات في الخدمات الحكومية الرقمية.
- التدريب على استخدام الأدوات الرقمية لخدمة المتعاملين.
- قياس أثر التحول الرقمي على رضا المتعاملين.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة خدمة العملاء والتحسين المستمر

- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل.
- دور القيادة في تعزيز جودة الخدمة الحكومية.
- تحفيز وتمكين الموظفين لتقديم خدمة متميزة.
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء (KPIs).
- برامج التحسين المستمر في الخدمات الحكومية.
- أهمية التغذية الراجعة الداخلية والخارجية.
- نماذج التميز في خدمة العملاء الحكومية.

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 للمؤسسات الحكومية أن توازن بين متطلبات الكفاءة التشغيلية والالتزام باللوائح، وفي الوقت ذاته تقدم تجربة عملاء حكومية استثنائية تفوق توقعات الجمهور المتزايدة باستمرار؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها المتخصص الذي يركز بشكل حصري على تحديات وفرص خدمة العملاء في القطاع الحكومي، مما يمنح المشاركين رؤى وأمثلة عملية وثيقة الصلة ببيئة عملهم. نحن نبتعد عن النهج العام ونغوص في التفاصيل الدقيقة التي تميز الخدمات الحكومية عن غيرها، مثل التعامل مع اللوائح المعقدة، التوقعات العامة المتنوعة، وكيفية بناء الثقة في المؤسسات العامة. تقدم الدورة منهجية شاملة تجمع بين الجوانب النظرية والأكاديمية، مثل نماذج جودة الخدمة المتقدمة، وبين التطبيقات العملية من خلال دراسات حالة مستوحاة من أفضل الممارسات الدولية والمحلية في تقديم الخدمات الحكومية. سيكتسب المشاركون مهارات قابلة للتطبيق الفوري، بدءًا من تحليل رحلة المتعامل الحكومي وصولًا إلى استراتيجيات إدارة الشكاوى المعقدة، وجميعها مصممة لتعزيز تجربة العميل الحكومي. نركز على تمكين الموظفين الحكوميين من أن يصبحوا سفراء للتغيير الإيجابي داخل مؤسساتهم، وذلك من خلال تزويدهم بالأدوات اللازمة لبناء ثقافة تتمحور حول رضا المتعاملين والتحسين المستمر لجودة الخدمات.