الدورة التدريبية: معايير تقييم أداء موظفي خدمة العملاء



07 - 11 ديسمبر 2026
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS3495_297015

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

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:

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 تحليلات المشاعر (Sentiment Analysis) في قياس الأبعاد غير الملموسة لأداء موظفي خدمة العملاء، وما حدودها في بيئات العمل عالية التعقيد؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتقديم إطار عمل متكامل يجمع بين المعايير الأكاديمية والتطبيقات العملية الملائمة للسياق المحلي، مع التركيز على تحويل التقييم من نشاط روتيني إلى أداة استراتيجية. على عكس الدورات التقليدية، نقدم منهجية قائمة على دراسة حالات من قطاعات متنوعة (حكومية، مصرفية، صحية)، مع تحديث المحتوى ليشمل أحدث معايير الجودة مثل ISO 18295. يتميز البرنامج بتدريبات مكثفة على تحليل البيانات الكمية والنوعية، وتصميم لوحات تحكم تفاعلية لمؤشرات الأداء، مما يمكن المشاركين من قياس أثر التقييم على رضا العملاء بشكل مباشر. كما يقدم رؤى متقدمة لمواءمة أنظمة التقييم مع متطلبات الاعتمادية المؤسسية، مع تخصيص وحدات كاملة لتحديات القطاع الحكومي. يعزز البرنامج التفكير النقدي عبر جلسات تقييم الأقران وتصميم خطط تحسين قابلة للتطبيق الفوري، مما يضمن عائد استثمار ملموس للمؤسسات.