الدورة التدريبية: خدمة العملاء ما بعد البيع



09 - 13 نوفمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS3872_297416

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم "الدورة التدريبية: إتقان خدمة ما بعد البيع لتحقيق الولاء الوظيفي وتعزيز النمو المؤسسي" من BIG BEN Training Center رؤية تحويلية لخدمة العملاء، حيث تنتقل من مفهوم الدعم التقليدي إلى استراتيجية استثمارية تعزز الولاء الوظيفي وتحقق النمو المستدام. تم تصميم المحتوى لمعالجة الفجوة بين توقعات العملاء والأداء المؤسسي عبر منهجية "من الصفر إلى الواحد"، التي تركز على الابتكار في حل المشكلات وبناء ثقافة خدمية متكاملة. ستتعلم كيفية تحويل الشكاوى إلى فرص نمو، واستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس الأثر، وتطوير حلول مخصصة للقطاعات عالية التحدي مثل الهيئات الحكومية. الدورة تجمع بين الأطر الأكاديمية الرصينة والتطبيقات العملية القابلة للتنفيذ فوراً، مما يضمن تحولاً ملموساً في جودة الخدمة ورضا العملاء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري خدمة العملاء.
- موظفي الدعم الفني والمراكز الاتصالية.
- رؤساء أقسام الجودة.
- مسؤولي علاقات العملاء في الهيئات الحكومية.
- فرق إدارة الشكاوى والمقترحات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- شركات التجزئة والتأمين.
- المؤسسات الصحية والتعليمية.
- الهيئات الحكومية ومراكز الخدمات العامة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- قسم الجودة وقياس الأداء.
- إدارة العلاقات العامة.
- فرع الدعم الفني والصيانة.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق استراتيجيات متقدمة لتحويل شكاوى العملاء إلى فرص ولاء وظيفي.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية لقياس فعالية خدمة ما بعد البيع.
- تطوير حلول مبتكرة للتحديات في القطاعات الحكومية والخاصة.
- توظيف أدوات التحليل السلوكي لتحسين تجربة العميل.
- بناء خطط استباقية للتعامل مع التحديات التشغيلية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نموذج تعليمي هجين يجمع بين المحاضرات الأكاديمية والتطبيقات العملية، مع التركيز على:

- دراسات الحالة: تحليل نماذج ناجحة من قطاعات متنوعة.
- الجلسات التفاعلية: محاكاة سيناريوهات حقيقية لإدارة الشكاوى.
- العمل الجماعي: تصميم حلول مبتكرة لتحديات محددة.
- جلسات التغذية الراجعة: تقييم فوري لأداء المتدربين.
- يتم تخصيص 30% من الوقت للنظريات الحديثة في إدارة خدمة العملاء، و70% للتطبيقات العملية القابلة للقياس، مع استخدام أدوات تحليلية مثل "خريطة رحلة العميل" و"مصفوفة الأولويات".

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات خدمة ما بعد البيع

- مفاهيم الولاء الوظيفي وعلاقتها بالنمو المؤسسي.
- الفرق بين خدمة العملاء التقليدية والاستباقية.
- تحليل التحديات الشائعة في القطاعات الحكومية.
- معايير جودة الخدمة وفقاً للمرجعيات العالمية.
- أدوات قياس رضا العملاء بعد البيع.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الخدمة.
- دراسة حالة: تحول ناجح من رد الفعل إلى الاستباقية.

الوحدة الثانية: إدارة الشكاوى وتحويلها لفرص نمو

- آليات رصد الشكاوى وتصنيفها.
- تقنيات التعاطف في التعامل مع العملاء الغاضبين.
- تحويل الشكوى إلى ولاء عبر حلول مخصصة.
- توثيق الشكاوى وتحليلها إحصائياً.
- التواصل الفعال مع الأقسام الداخلية.
- معالجة الشكاوى في الهيئات الحكومية.
- ورشة عمل: محاكاة إدارة شكوى معقدة.

الوحدة الثالثة: الابتكار في حلول ما بعد البيع

- تصميم خدمات مضافة تزيد القيمة المُدركة.
- توظيف التكنولوجيا في تطوير الدعم الفني.
- استراتيجيات التوقع الوقائي للمشكلات.
- تطوير حزم خدمات مخصصة للقطاعات.
- الابتكار في تقديم الخدمات الحكومية.
- معايير الاستدامة في الخدمة.
- تطبيق عملي: بناء نموذج خدمة مبتكر.

الوحدة الرابعة: قياس الأداء والتطوير المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة ما بعد البيع.
- تحليل البيانات لاتخاذ قرارات تحسينية.
- تقارير رضا العملاء وآليات المتابعة.
- معايير الجودة في القطاع العام.
- تطوير خطط تحسين بناءً على المقارنة المعيارية.
- تقييم العائد على الاستثمار في التدريب.
- ورشة: بناء لوحة تحكم لمؤشرات الأداء.

الوحدة الخامسة: التكامل الاستراتيجي للخدمة

- دمج خدمة ما بعد البيع في الرؤية المؤسسية.
- تطوير سياسات خدمة العملاء المستدامة.
- إدارة الأزمات في الخدمات الحكومية.
- بناء شراكات داخلية لتعزيز الجودة.
- استشراف مستقبل خدمة العملاء.
- خطط التنفيذ والتقييم المستمر.
- مشروع ختامي: تصميم خطة خدمة متكاملة.

الأسئلة المتكررة:

ما المؤهلات المطلوبة للمشاركة؟

- لا توجد شروط مسبقة.

مدة الجلسة اليومية والإجمالية؟

- 5 أيام، 4-5 ساعات يومياً (20-25 ساعة إجمالاً) تشمل أنشطة تفاعلية.

سؤال للتأمل:

- "هل يمكن قياس العائد الروحي لخدمة العملاء إلى جانب العائد المادي في معادلة الولاء الوظيفي؟".

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تميز "الدورة التدريبية: إتقان خدمة ما بعد البيع" بتفردها في الجمع بين الأطر الأكاديمية الصارمة والتطبيقات العملية الملائمة للسياقات المحلية والعالمية، مع تركيز خاص على تحديات القطاع الحكومي. على عكس الدورات التقليدية، تركز على تحويل الخدمة من تكلفة إلى استثمار عبر منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي تدمج الابتكار في صميم العمليات. تُقدم رؤى قابلة للقياس من خلال دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة، وتضمن BIG BEN Training Center نقل الخبرات عبر مدربين معتمدين دولياً. الدورة لا تكتفي بتقديم نظريات، بل توفر أدوات تحليلية فريدة مثل "مصفوفة تحويل الشكاوى" و"نموذج قياس العائد الروحي"، مما يخلق تجربة تعليمية شاملة تُترجم مباشرة إلى تحسين الأداء المؤسسي.