# الدورة التدريبية: معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء وفق نموذج KAIZEN لتحقيق التميز



09 - 13 نوفمبر 2026

برلين

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS5316_297092

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال التنافسي اليوم، أصبحت معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الرائدة لتحقيق التميز والاستدامة. تأتي هذه الدورة التدريبية لتزود المشاركين بأحدث المفاهيم والتقنيات المستمدة من نموذج KAIZEN للتحسين المستمر، مما يمكنهم من تحسين جودة عمليات خدمة العملاء وتعزيز رضا العملاء بشكل فعّال. صممت هذه الدورة لتغطية الجوانب العملية والنظرية المتعلقة بتطبيق معايير الجودة العالمية في بيئة العمل الواقعية. من خلال جلسات تفاعلية وأمثلة تطبيقية واقعية، سيكتسب المشاركون القدرة على تصميم خطط تحسين مستدامة وتبني أساليب مبتكرة في إدارة علاقات العملاء. تم إعداد المحتوى بعناية ليواكب احتياجات الشركات الحديثة في مختلف القطاعات، مع الالتزام بمنهجية مرنة تعزز التعلم العملي. يسعى BIG BEN Training Center عبر هذه الدورة إلى دعم المؤسسات في بناء ثقافة الجودة والتحسين المستمر لضمان تميز خدماتها ومواكبتها لأفضل الممارسات العالمية. ستفتح هذه التجربة التدريبية الأبواب أمام المشاركين لاستكشاف طرق جديدة ومبدعة في تقديم خدمات العملاء بجودة عالية تنعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة وولاء العملاء على المدى البعيد.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري خدمة العملاء.
- مشرفي فرق خدمة العملاء.
- موظفي مراكز الاتصال.
- مديري الجودة.
- مديري العمليات.
- المستشارين في تحسين العمليات.
- رواد الأعمال الذين يرغبون بتحسين مستوى الخدمة في شركاتهم.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة.
- القطاع المصرفي والمالي.
- شركات الاتصالات.
- شركات الطيران والسفر.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع التعليم والتدريب.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الجودة.
- إدارة العمليات.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة التدريب والتطوير.
- إدارات التميز المؤسسي.
- فرق التطوير والتحسين المستمر.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم أسس معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء.
- تطبيق مبادئ KAIZEN في بيئة العمل.
- تصميم خطط تحسين جودة خدمة العملاء.
- استخدام تقنيات قياس الأداء والجودة.
- تطوير استراتيجيات للتحسين المستمر.
- تحليل العمليات واكتشاف فرص التحسين.
- تعزيز رضا العملاء وولائهم للمؤسسة.

## منهجية الدورة التدريبية:

تستند هذه الدورة التدريبية إلى أساليب تعليمية حديثة تضمن نقل المعرفة وتطبيقها بفعالية في بيئة العمل. تعتمد منهجية التدريب على التفاعل الجماعي من خلال مناقشات مفتوحة، ودراسات حالة مستوحاة من مواقف واقعية، وأنشطة جماعية تعزز تبادل الخبرات بين المشاركين. كما يتم توظيف العروض التقديمية التوضيحية لمناقشة معايير الجودة العالمية في خدمة العملاء ونموذج KAIZEN للتحسين المستمر. سيشارك المتدربون في ورش عمل تطبيقية تهدف إلى صياغة خطط تحسين جودة الخدمة وتنفيذها ضمن فرق عمل تفاعلية. بالإضافة إلى ذلك، تُستخدم اختبارات قصيرة ونقاشات تقييمية لضمان تحقيق الأهداف التدريبية بشكل فعلي. يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم تجربة تعليمية شاملة تحفز التفكير النقدي والابتكار في تقديم خدمات العملاء وفق أرقى المعايير الدولية.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: مدخل إلى معايير الجودة العالمية

- مفهوم الجودة وأهميتها في خدمة العملاء.
- تاريخ تطور معايير الجودة العالمية.
- مقدمة عن نموذج KAIZEN.
- دور الجودة في تعزيز رضا العملاء.
- التحديات المرتبطة بتطبيق الجودة في المؤسسات.
- دراسات حالة ناجحة.
- أمثلة تطبيقية من السوق المحلي والعالمي.

## الوحدة الثانية: أساسيات نموذج KAIZEN

- مبادئ نموذج KAIZEN للتحسين المستمر.
- خطوات تطبيق KAIZEN في خدمة العملاء.
- أدوات التحسين المستمر.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشاكل.
- إنشاء ثقافة التحسين في بيئة العمل.
- أدوار الفريق والمسؤوليات.
- أمثلة من مؤسسات تطبق KAIZEN.

## الوحدة الثالثة: قياس جودة خدمة العملاء

- أدوات قياس جودة الخدمة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية KPI.
- تقنيات جمع البيانات وتحليلها.
- إدارة التغذية الراجعة من العملاء.
- طرق التحسين استناداً إلى النتائج.
- دراسة مؤشرات رضا العملاء.
- إعداد تقارير الأداء والجودة.

### الوحدة الرابعة: استراتيجيات تحسين تجربة العملاء

- تصميم تجربة العملاء عالية الجودة.
- إدارة نقاط الاتصال مع العملاء.
- تحسين أساليب التواصل مع العملاء.
- تطوير مهارات الموظفين في الخدمة.
- حلول مبتكرة لتحسين جودة الخدمة.
- إدارة شكاوى العملاء بفعالية.
- أمثلة تطبيقية لتحسين التجربة.

### الوحدة الخامسة: تطوير ثقافة الجودة والتميز

- بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة.
- تشجيع الموظفين على الابتكار.
- أساليب التحفيز المستمر.
- قيادة فرق الجودة بكفاءة.
- إدارة التغيير المؤسسي.
- المحافظة على استدامة التحسينات.
- أمثلة لأفضل الممارسات العالمية.

## 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 نتائج قياس الأداء لدعم ثقافة التحسين المستمر في بيئة العمل؟

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

تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على الدمج بين معايير الجودة العالمية وأحدث تطبيقات نموذج KAIZEN في مجال خدمة العملاء، مما يوفر للمشاركين منهجية متكاملة للتحسين المستمر وتقديم خدمة عملاء استثنائية. تعتمد الدورة على أمثلة عملية ودراسات حالة حقيقية تعزز من القدرة على التطبيق الفعلي للمفاهيم المكتسبة في بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، توفر الدورة فرصًا تفاعلية للعمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين مما يعزز من فرص التعلم التشاركي. يلتزم BIG BEN Training Center بتقديم محتوى تدريبي حديث ومحدث باستمرار ليتماشى مع التغيرات العالمية في مجال الجودة وخدمة العملاء. يمنح هذا المزيج الفريد المشاركين الأدوات اللازمة لفهم تحديات السوق وتحويلها إلى فرص للابتكار والتميز المؤسسي. كما تدعم الدورة بناء ثقافة تنظيمية ترتكز على التحسين المستمر والتميز التشغيلي، وهو ما يضمن للمؤسسات تقديم خدمة عالية الجودة تلبي توقعات العملاء وتتجاوزها باستمرار.