الدورة التدريبية: قياس مؤشرات أداء خدمة العملاء



09 - 13 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS6258_414669

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تهدف هذه الدورة الرائدة من BIG BEN Training Center إلى تمكين المشاركين من إتقان تصميم وتطبيق مؤشرات أداء خدمة العملاء (CS KPIs) عبر منهجية "من الصفر إلى الواحد". ستغطي الدورة أحدث الأدوات التحليلية وأفضل الممارسات العالمية لتحويل البيانات إلى قرارات استراتيجية، مع التركيز على التحديات الفعلية في القطاعات الحكومية والخاصة. من خلال دراسات حالة حية وتطبيقات عملية، سيتعلم المشاركون كيفية قياس رضا العملاء، وتحليل شكاويهم، ورفع كفاءة فرق الدعم، وربط النتائج بأهداف المؤسسة. تم تصميم المحتوى لمواكبة متطلبات التحول الرقمي والمعايير الدولية مثل ISO 18295، مما يضمن حصولكم على رؤية شاملة لتطوير تجربة العميل وتعزيز الولاء التنظيمي.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- رؤساء أقسام الجودة والتميز المؤسسي.
- فرق الدعم الفني وخدمة ما بعد البيع.
- مسؤولي قياس الأداء وتحسين العمليات.
- مستشاري تجربة العملاء (CX).
- موظفي الهيئات الحكومية المختصة بالخدمات الجماهيرية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الهيئات الحكومية والبلديات.
- قطاع الاتصالات والخدمات الإلكترونية.
- المؤسسات المالية والمصرفية.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- شركات التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- المنظمات غير الربحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة التحول الرقمي.
- إدارة العلاقات العامة والتواصل.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم مؤشرات أداء خدمة العملاء المتوافقة مع أهداف المؤسسة.
- تطبيق أدوات قياس رضا العملاء وتحليل البيانات النوعية والكمية.
- تحويل شكاوى العملاء إلى مؤشرات أداء قابلة للقياس.
- تطوير لوحات تحكم تفاعلية لمتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية.
- ربط مؤشرات أداء الخدمة بتقييم أداء الموظفين.
- تطبيق معايير ISO في تقييم جودة خدمة العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نموذج التعلم التطبيقي المدمج الذي يجمع بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل التشاركية. سيحلل المشاركون دراسات حالة حقيقية من قطاعات متنوعة، مع تركيز خاص على تحديات القطاع الحكومي. تشمل الجلسات تمارين محاكاة لقياس مؤشرات الأداء الزمنية (مثل وقت حل المشكلات)، وتصميم استبيانات رضا العملاء، وتفسير بيانات لوحات التحكم. سيتم تخصيص جلسات لتقديم تغذية راجعة فورية على مشاريع المشاركين، مع تطبيقات عملية باستخدام أدوات تحليل البيانات. كما تتضمن الدورة مناقشات جماعية حول معايير الجودة الدولية لضمان نقل المعرفة بأسلوب متكامل.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات مؤشرات أداء خدمة العملاء

- فهم دور مؤشرات الأداء في تحسين تجربة العملاء.
- تصنيف مؤشرات الأداء الرئيسية (الكمية، النوعية، الزمنية).
- معايير اختيار المؤشرات المناسبة لقطاعك.
- التوافق بين مؤشرات الخدمة والأهداف الاستراتيجية.
- دراسة حالة: تحليل فشل مؤشرات غير متوازنة.
- ورشة عمل: تحديد مؤشرات الأداء الأساسية لمنظمتكم.
- التحديات الشائعة في تطبيق المؤشرات الحكومية.

الوحدة الثانية: أدوات القياس وجمع البيانات

- تصميم استبيانات رضا العملاء (NPS، CSAT، CES).
- أدوات رصد مؤشرات الأداء الزمنية (وقت الرد، وقت الحل).
- تقنيات تحليل شكاوى العملاء وتصنيفها.
- استخدام البيانات الوصفية في تقييم جودة المكالمات.
- تطبيقات ذكاء الأعمال في تجميع البيانات.
- ورشة عمل: بناء نموذج استبيان إلكتروني متكامل.
- أخطاء شائعة في تفسير بيانات الشكاوى الحكومية.

الوحدة الثالثة: التحليل المتقدم للبيانات

- تحويل البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ.
- تقنيات تحديد الثغرات في تجربة العملاء.
- مقارنة أداء الفرق باستخدام تحليل المقاييس.
- الربط بين مؤشرات الأداء والعائد المالي.
- استخدام تحليل السبب الجذري (RCA) في حل المشكلات.
- دراسة حالة: تحسين مؤشرات قطاع الصحة.
- ورشة عمل: تطبيق نموذج "Fishbone" لتحليل الشكاوى.

الوحدة الرابعة: تطوير لوحات التحكم والتقارير

- مبادئ تصميم لوحات تحكم مؤشرات الأداء (Dashboards).
- أدوات تفاعلية لعرض البيانات (Power BI، Tableau).
- مؤشرات الأداء للخدمات الإلكترونية الحكومية.
- تقارير الأداء الشهرية والربعية للمدراء التنفيذين.
- مؤشرات الأداء المرتبطة بتقييم أداء الموظفين.
- ورشة عمل: بناء نموذج لوحة تحكم لمركز اتصال.
- معايير تقييم فعالية التقارير في الهيئات العامة.

الوحدة الخامسة: التكامل والتطبيق المؤسسي

- دمج مؤشرات خدمة العملاء في التخطيط الاستراتيجي.
- معايير ISO 18295 لخدمة العملاء.
- مؤشرات الأداء للمؤسسات غير الربحية.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لتحسين الخدمة.
- بناء خطة تحسين مستدامة بناءً على النتائج.
- دراسة حالة: تطبيق ناجح في قطاع البنوك.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لمؤسستكم.

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 مؤشرات الأداء الزمنية في تحقيق التكامل بين كفاءة العمليات الداخلية وتوقعات تجربة المستخدم النهائي ضمن البيئات التنظيمية متعددة المستويات؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تم تصميم هذه الدورة بشكل حصري بواسطة BIG BEN Training Center لسد الفجوة بين النظرية والتطبيق في مجال مؤشرات أداء خدمة العملاء. على عكس البرامج التقليدية، نقدم منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي تبدأ بتصميم المؤشرات وتنتهي بتحويل النتائج إلى خطط تحسين ملموسة، مع أمثلة تطبيقية من القطاع الحكومي والخاص. تركز الدورة على الربط بين مؤشرات الأداء وتجربة العميل الشاملة (CX)، وتوفر أدوات تحليلية متقدمة مثل نمذجة تأثير شكاوى العملاء على الولاء التنظيمي. من خلال ورش العمل التفاعلية، سيتمكن المشاركون من تطوير لوحات تحكم مخصصة لمؤسساتهم، مستندين إلى معايير عالمية قابلة للتطبيق في البيئات العربية. كما نضمن نقل الخبرات عبر دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة، مع تحديثات مستمرة لمواكبة متطلبات التحول الرقمي.