الدورة التدريبية: خدمة العملاء في قطاع الاتصالات



07 - 11 ديسمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS6353_414685

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم الدورة التدريبية: إتقان خدمة العملاء في قطاع الاتصالات من التعامل الأولي إلى الحل المتكامل منهجية شاملة تُحوّل المفاهيم النظرية إلى كفاءات عملية. تم تصميم المحتوى لمواجهة تحديات القطاع الفريدة مثل التعامل مع الشكاوى المتكررة، وإدارة توقعات العملاء، والالتزام بمعايير الهيئة العامة للاتصالات (TRA). ستتعلم كيفية تطبيق معايير SLA ودمج تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العملاء، مع التركيز على رفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء وتقليل معدل التحول. تُقدم الدورة عبر مركز BIG BEN Training Center دراسات حالة حية من شركات اتصالات رائدة، وتضمن تطوير مهارات التواصل الفعال، وإدارة الأزمات، وتحليل البيانات لاتخاذ قرارات استباقية. بنهاية البرنامج، سيتقن المشاركون حل المشكلات المعقدة بمرونة، وتعزيز الولاء للعلامة التجارية في بيئة تنافسية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- موظفي مراكز الاتصال وخدمة العملاء.
- مشرفي فرق دعم العملاء.
- مدراء أقسام خدمة العملاء.
- ممثلي خدمة العملاء الميدانيين.
- فراد فرق ضمان الجودة.
- مسؤولي علاقات العملاء في شركات الاتصالات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاتصالات المتنقلة والثابتة.
- مزودو خدمات الإنترنت (ISPs).
- شركات تقنية المعلومات والاتصالات (ICT).
- مراكز الاتصال (Call Centers) المتخصصة في قطاع الاتصالات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة علاقات العملاء (CRM).
- أقسام ضمان الجودة والتدريب.
- إدارة التسويق والمبيعات.
- فرق إدارة الأزمات والشكاوى.
- إدارة التطوير والتحول الرقمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق معايير جودة خدمة العملاء وفق متطلبات قطاع الاتصالات.
- إدارة الشكاوى المعقدة وحل مشكلات العملاء الغاضبين بفعالية.
- استخدام أنظمة CRM لتحليل بيانات العملاء وتوقع احتياجاتهم.
- تصميم استراتيجيات احتفاظ بالعملاء لتقليل معدل التحول.
- توظيف تقنيات التواصل Omnichannel لتحسين تجربة العميل.
- قياس مؤشرات أداء خدمة العملاء مثل NPS و CSAT.
- تطبيق معايير الأيزو وأخلاقيات التعامل في سياق الاتصالات.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي يجمع بين المحاضرات النظرية والتطبيقات العملية. ستشمل جلسات محاكاة لسيناريوهات حقيقية مثل التعامل مع انقطاعات الخدمة أو شكاوى الفواتير، مما يطور مهارات التفاوض وإدارة الأزمات. سيتم تحليل دراسات حالة لشركات اتصالات عالمية، مع تمارين جماعية لتصميم حلول مبتكرة. جلسات التغذية الراجعة المباشرة ستسهم في صقل الأداء، بينما ستُستخدم أنظمة محاكاة مراكز الاتصال لتدريب المشاركين على أدوات CRM الحديثة. يُقدم البرنامج عبر خبراء صناعة معتمدين، مع تحديثات مستمرة لمواكبة تأثير تقنيات مثل 5G والذكاء الاصطناعي على تجربة العملاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء في قطاع الاتصالات

- فهم خصائص قطاع الاتصالات والتحديات التنظيمية.
- معايير TRA و SLA لخدمة العملاء.
- تحليل دورة حياة العميل في بيئة الاتصالات.
- مهارات الاستماع الفعال وتحديد الاحتياجات غير المعلنة.
- إدارة التوقعات وتوضيح سياسات الخدمة.
- الأخلاقيات المهنية في التعامل مع بيانات العملاء.
- دراسة حالة: تحول شكوى إلى فرصة ولاء.

الوحدة الثانية: إدارة الشكاوى وتفادي تصعيدها

- تصنيف أنواع الشكاوى الشائعة في الاتصالات.
- تقنيات التعامل مع العملاء الغاضبين.
- منهجية AIDT في حل المشكلات.
- معالجة شكاوى الفواتير والخدمات المقطوعة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي للتنبؤ بالشكاوى المتكررة.
- تدريبات محاكاة على أنظمة إدارة الشكاوى.
- تقييم تأثير حل الشكاوى على رضا العملاء.

الوحدة الثالثة: تطبيقات التكنولوجيا في خدمة العملاء

دور أنظمة CRM في إدارة علاقات العملاء.

تكامل قنوات التواصل Omnichannel.

- استخدام تحليلات البيانات للتنبؤ باحتياجات العملاء.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في دعم العملاء.
- أثر التحول الرقمي على تجربة المستخدم.
- دراسة مقارنة بين أدوات دعم العملاء.
- محاكاة إدارة محادثات عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

الوحدة الرابعة: استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وقياس الأداء

- تحليل أسباب تحول العملاء في قطاع الاتصالات.
- تصميم برامج الولاء للعملاء.
- مؤشرات قياس الأداء KPI مثل NPS و CSAT.
- تقنيات البيع عبر خدمة العملاء.
- التوازن بين الأهداف التجارية ورضا العملاء.
- ورشة عمل: تطوير خطة احتفاظ بالعملاء.
- دراسة حالة: نجاح استراتيجيات الاحتفاظ في شركة رائدة.

الوحدة الخامسة: التميز في قيادة فرق خدمة العملاء

- معايير اختيار وتدريب موظفي خدمة العملاء.
- تقييم أداء الفرق باستخدام مقاييس الجودة.
- تحفيز الفرق لتحقيق أهداف تجربة العملاء.
- إدارة الأزمات الجماعية وانقطاعات الخدمة.
- تطوير سياسات خدمة العملاء المتوافقة مع الابتكار.
- محاكاة قيادة فريق خلال ذروة الشكاوى.
- بناء خطة تحسين مستمر لخدمة العملاء.

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 موازنة الالتزام بالمعايير التنظيمية الصارمة لقطاع الاتصالات مع توفير تجربة عملاء شخصية ومبتكرة تفي باحتياجات التوقعات المتغيرة باستمرار في البيئة الرقمية المعاصرة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تم تصميم هذه الدورة حصرياً لقطاع الاتصالات، مع تركيز غير مسبوق على تحدياته الفريدة مثل إدارة شكاوى الفواتير، والالتزام بمعايير TRA، ودمج التقنيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي. علاوةً على ذلك، تقدم منهجية "من الصفر إلى الواحد" مساراً تدريجياً يبدأ بالأساسيات وينتهي بحلول متقدمة لإدارة الأزمات وقياس الأداء، مدعوماً بدراسات حالة من شركات اتصالات عالمية. يُشرف على المحتوى خبراء صناعة يقدمون رؤى عملية حول تطبيقات Omnichannel واستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء، مع تحديثات مستمرة لمواكبة تأثير 5G والتحول الرقمي. مركز BIG BEN Training Center يضمن بيئة تعليمية تفاعلية تشمل محاكاة أنظمة CRM وجلسات تغذية راجعة فورية، مما يخلق تجربة تدريبية تحويلية تُترجم المعرفة إلى نتائج ملموسة في رفع كفاءة فرق خدمة العملاء وتعزيز الولاء المؤسسي.