الدورة التدريبية: دعم العملاء التقني وحل المشكلات الفنية بكفاءة واحترافية



07 - 11 ديسمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS6883_297525

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تم تصميم "الدورة التدريبية لإتقان دعم العملاء التقني وحل المشكلات الفنية بكفاءة احترافية" لتطوير كفاءات فرق الدعم في مواجهة التحديات التقنية المتزايدة. تقدم الدورة منهجية متكاملة تجمع بين الأسس النظرية والتطبيقات العملية، مع التركيز على تحسين تجربة العميل عبر إدارة الشكاوى التقنية بفعالية. ستتعلم خلالها استراتيجيات حل الأعطال المعقدة، وتقنيات التواصل مع العملاء تحت الضغط، وآليات تحليل الأعطال باستخدام أدوات تشخيص متقدمة. تم تطوير المحتوى بالتعاون مع خبراء من BIG BEN Training Center لضمان مواءمته مع متطلبات السوق، بما يشمل محاكاة مواقف حقيقية ودراسات حالة من قطاعات الاتصالات والخدمات الرقمية. بنهاية الدورة، ستمتلك المهارات اللازمة لخفض وقت استجابة الدعم، ورفع معايير جودة الخدمة، وتحويل التحديات التقنية إلى فرص لتعزيز ولاء العملاء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- ممثلي دعم العملاء التقنيين.
- مشرفي فرق الدعم الفني.
- مهندسي الصيانة والتشغيل.
- مسؤولي إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- موظفي مراكز الاتصالات التقنية.
- حديثي التخرج في تخصصات تقنية المعلومات.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاتصالات وتقديم الخدمات الرقمية.
- مزودو خدمات الإنترنت والحلول السحابية.
- المؤسسات المالية والبنوك.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء والدعم الفني.
- أقسام تقنية المعلومات والصيانة.
- مراكز الاتصالات والخدمات عن بُعد.
- إدارة تجربة العميل والجودة.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق استراتيجيات حل المشكلات الفنية بسلاسة.
- استخدام أدوات تشخيص الأعطال عن بُعد بكفاءة.
- إدارة تذاكر الدعم الفني وفق أولويات التأثير.
- تطوير سياسات دعم تقني معزّزة لرضا العملاء.
- قياس وتحليل مؤشرات أداء فرق الدعم التقني.
- التعامل الاحترافي مع العملاء في المواقف الحرجة.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي يجمع بين المحاضرات المكثّفة وورش العمل التطبيقية. سيشارك المتدربون في تمارين محاكاة لمواقف دعم العملاء، مع تحليل دراسات حالة حية من قطاعات الاتصالات والخدمات المالية. تشمل المنهجية جلسات عصف ذهني لابتكار حلول تقنية، وتطبيقات عملية على أدوات إدارة تذاكر الدعم، وتقييمات دورية لأداء المشاركين. سيتم تخصيص جلسات تغذية راجعة يومية بقيادة مدربين معتمدين من BIG BEN Training Center، مع التركيز على تطوير مهارات التواصل التقني وتبسيط المصطلحات المعقدة للعملاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الدعم التقني الاحترافي

- مفاهيم خدمة العملاء في البيئات التقنية.
- معايير جودة دعم العملاء الدولية.
- تحليل الفجوات بين توقعات العملاء والخدمة المقدمة.
- أدوات قياس رضا عملاء الدعم الفني.
- إدارة المعرفة الفنية وقواعد الحلول.
- أخلاقيات التعامل مع بيانات العملاء.
- دراسة حالات لاختراقات أخلاقية في الدعم.

الوحدة الثانية: تشخيص الأعطال وحل المشكلات

- منهجيات تحليل الأعطال التقنية.
- أدوات تشخيص المشكلات عن بُعد.
- تسريع حل مشكلات البرمجيات الشائعة.
- التعامل مع أعطال الأجهزة الطرفية.
- إدارة مشكلات الشبكات للعملاء.
- تقنيات تقليل وقت الإصلاح.
- محاكاة تشخيص أعطال متعددة التخصصات.

الوحدة الثالثة: إدارة التفاعل مع العميل

- استراتيجيات التواصل مع العملاء الغاضبين.
- فن تبسيط المصطلحات التقنية للعملاء.
- تقنيات التوجيه الفعال خطوة بخطوة.
- مهارات الاستماع الفعال في السياقات التقنية.
- إدارة التوقعات خلال عمليات الإصلاح.
- تحويل الشكاوى إلى فرص ولاء.
- ورشة تدريب على مواقف ضغط حقيقية.

الوحدة الرابعة: أدوات وإدارة خدمات الدعم

- أنظمة إدارة تذاكر الدعم المتقدمة.
- معايير تحديد أولويات الطلبات.
- تقارير أداء فرق الدعم التقني.
- مؤشرات قياس كفاءة حل المشكلات.
- تكامل أدوات الدعم مع أنظمة CRM.
- تطوير سياسات الدعم الفني.
- تصميم نماذج التقييم الذاتي للخدمة.

الوحدة الخامسة: التميز في تجربة العميل التقني

- استراتيجيات تجاوز توقعات العملاء.
- تحليل مسارات تجربة المستخدم التقني.
- معايير التميز في خدمة ما بعد البيع.
- بناء ثقافة الابتكار في فرق الدعم.
- إدارة التغيير في سياسات الدعم.
- ورشة تطوير خطط تحسين شخصية.
- تقييم نهائي شامل للمهارات.

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 لنمذجة عمليات الدعم الفني أن تُحَوِّل الديناميكيات التفاعلية بين التكوينات البنيوية للأنظمة التقنية والتجسيدات الإدراكية لمستخدميها في سياقات الخدمة عالية التعقيد؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تقدم هذه الدورة نموذجًا تكامليًا فريدًا يجمع بين الإطار النظري المتين والتطبيقات العملية المباشرة، مع تركيز غير مسبوق على تحويل التحديات التقنية إلى فرص لبناء الولاء. من خلال منهجية قائمة على محاكاة مواقف الدعم الحقيقية في قطاعات مثل الاتصالات والخدمات المالية، يتلقى المشاركون تغذية راجعة فورية من مدربين معتمدين من BIG BEN Training Center، مع استخدام أدوات تشخيص الأعطال الأكثر تقدمًا في السوق. كما تتميز بتخصيص 40% من المدة لورش العمل التفاعلية، ودراسات الحالة الحية، وتصميم خطط التحسين الشخصية، مما يضمن نقل المعرفة إلى بيئة العمل الفعلية. الدورة معتمدة دوليًا وتُختتم بتقييم شامل لمهارات حل المشكلات الفنية وإدارة تفاعلات العملاء.