الدورة التدريبية: قيادة فرق خدمة العملاء من الإلهام إلى التميز المهني



09 - 13 نوفمبر 2026
لشبونة
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS7999_297320

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تهدف "الدورة التدريبية: إتقان قيادة فرق خدمة العملاء من الإلهام إلى التميز المهني" إلى تمكين القادة من تحويل فرقهم إلى وحدات استراتيجية ديناميكية. تم تصميم المحتوى لمواجهة تحديات العصر مثل التغيرات التنظيمية وتوقعات العملاء المتزايدة، مع التركيز على تطوير مهارات الإلهام والابتكار في حل المشكلات. ستتعلم كيفية بناء ثقافة تمكين الموظفين، واستخدام أدوات قياس الأداء الفعّالة، وتحويل الشكاوى إلى فرص ولاء. يقدم مركز BIG BEN Training Center منهجاً فريداً يجمع بين النظريات الحديثة وتطبيقات عملية من واقع قطاعات الاتصالات والتجزئة والخدمات الحكومية، مما يضمن انتقال فرقك من الأداء الروتيني إلى التميز المستند إلى النتائج.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري أقسام خدمة العملاء.
- رواد الأعمال في قطاعات الخدمات.
- مشرفي فرق الدعم الفني.
- مسؤولي الجودة في مراكز الاتصال.
- قادة فرع العمل عن بُعد.
- موظفي تطوير الموارد البشرية.
- مدراء الفروع في الهيئات الحكومية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- المؤسسات المالية والمصرفية.
- شركات التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- مراكز الاتصال والخدمات الداعمة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- مؤسسات الرعاية الصحية.
- شركات الطيران والخدمات اللوجستية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء والعلاقات العامة.
- أقسام الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارات التدريب والتطوير الوظيفي.
- فرق الدعم الفني والتقني.
- وحدات الابتكار وتحسين العمليات.
- إدارات الفروع والعمليات الميدانية.
- وحدات الرقابة والامتثال التنظيمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم خطط تحفيزية مخصصة لفرق خدمة العملاء.
- تطبيق معايير قياس أداء فرق العملاء.
- إدارة النزاعات وتحويل الشكاوى إلى فرص ولاء.
- توظيف أدوات التواصل الفعّال في البيئات الهجينة.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية متوافقة مع أهداف المؤسسة.
- تطوير استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب وخفض معدل الدوران.
- قيادة مبادرات تحسين تجربة العملاء باستمرار.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي ثلاثي الأبعاد: جلسات عصف ذهني لحل تحديات واقعية، ودراسات حالة من قطاعات متنوعة مثل الحكومية والمالية، ومحاكاة سيناريوهات التعامل مع العملاء الصعبة. يتم دمج تقنيات التغذية الراجعة الفورية من خلال تمارين جماعية، مع تحليل فيديوهات لمواقف خدمة عملاء حقيقية. كما يشمل البرنامج ورش عمل لتصميم خطط تحفيزية مخصصة، وتقييمات أداء دورية لقياس التطور المهني. كل جلسة تنتهي بـ "حلقة الإلهام" لتبادل أفضل الممارسات بين القادة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس القيادة الإلهامية لفرق العملاء

- تحليل معوقات الإنتاجية في بيئات خدمة العملاء.
- استراتيجيات بناء الثقة والشفافية داخل الفريق.
- أدوات تحفيز الموظفين حسب أنماط الشخصيات.
- تصميم خطط تطوير مهني فردية.
- توظيف التغذية الراجعة البناءة في تطوير الأداء.
- إدارة التغيير التنظيمي في أقسام الخدمة.
- معايير اختيار قادة الفرق المستقبليين.

الوحدة الثانية: تحسين تجربة العملاء من خلال القيادة الفعّالة

- ربط أهداف الفريق برؤية المؤسسة الشاملة.
- تقنيات قياس مؤشرات رضا العملاء.
- تحويل بيانات العملاء إلى خطط تحسين عملية.
- إدارة توقعات العملاء في الخدمات المعقدة.
- معالجة الشكاوى المتكررة بأنظمة استباقية.
- توظيف التكنولوجيا في تتبع مسارات العملاء.
- تصميم مبادرات ولاء العملاء المبنية على البيانات.

الوحدة الثالثة: إدارة النزاعات وضغوط العمل

- تشخيص مصادر التوتر في فرق العملاء.
- تقنيات الوساطة في النزاعات الداخلية.
- التعامل مع العملاء "ذوي الاحتياجات الخاصة".
- موازنة الضغوط بين متطلبات المؤسسة والعملاء.
- برامج دعم الصحة النفسية للفرق.
- إدارة فرق العمل عن بُعد بفعالية.
- تطوير سياسات صمود الفريق في الأزمات.

الوحدة الرابعة: الابتكار في عمليات خدمة العملاء

- تصميم ورش ابتكار لحل مشكلات الخدمة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- توظيف الذكاء الاصطناعي في أتمتة العمليات.
- بناء نظام اقتراحات الموظفين الإبداعي.
- معايير تقييم مبادرات الابتكار.
- إدارة التغيير التقني في الفرق التقليدية.
- دراسات نجاح لتحولات رقمية في خدمة العملاء.

الوحدة الخامسة: قيادة التميز المهني المستدام

- تطوير خطط توريث المعرفة داخل الفرق.
- بناء برامج احتفاء وتقدير غير مالية.
- مؤشرات قياس العائد على استثمار التدريب.
- توثيق أفضل الممارسات في دليل عمليات.
- تصميم مسارات تطور وظيفي متعددة المستويات.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالمواهب الاستثنائية.
- توثيق نجاحات الفريق لعملاء داخليين وخارجيين.

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 معادلة القيادة بين المرونة في تبني احتياجات الفريق المتنوعة، والحزم في تطبيق معايير الجودة التي قد تتعارض مع رغباتهم الشخصية، مع الحفاظ على مستويات الإلهام المستدام؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتكاملها الفريد بين الإطار الأكاديمي الصارم والتطبيقات العملية المستمدة من تحديات القطاعات المستهدفة. فبينما تركز معظم البرامج على الجانب النظري، نقدم نماذج عمل قابلة للتطبيق فورياً مثل "إطار الإلهام الرباعي" الذي صُمم خصيصاً لفرق خدمة العملاء. كما ندمج تقييماً ذاتياً لمهارات القيادة باستخدام أداة "بوصلة القائد" الحاصلة على براءة اختراع، مما يمكن المشاركين من تحديد فجواتهم بدقة. يضاف إلى ذلك دراسات حالة حية من شركاء BIG BEN Training Center في القطاع الحكومي والخاص، تظهر كيفية تحويل التحديات إلى مؤشرات نجاح ملموسة. أخيراً، يركز المنهج على بناء ثقافة التميز المستدام عبر أدوات قياس تأثير التدريب على مؤشرات الأعمال الأساسية كرضا العملاء ومعدل الاحتفاظ بالموظفين، مما يجعلها استثماراً مؤكد العائد للمؤسسات الطموحة.