الدورة التدريبية: تحقيق التميز التشغيلي ورضا العملاء: استراتيجيات متقدمة للنمو المستدام



02 - 06 نوفمبر 2026
برلين
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS9286_372854

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد رحلة تحقيق التميز التشغيلي ورضا العملاء جوهر النجاح في بيئة الأعمال التنافسية اليوم. هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center مصممة لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة لتبني استراتيجيات متطورة تضمن الكفاءة التشغيلية القصوى، وتحسين تجربة العميل بشكل مستمر، وصولاً إلى تحقيق النمو المستدام على المدى الطويل. تستند الدورة إلى أحدث النظريات والممارسات العالمية في مجالات إدارة الجودة الشاملة، lean six sigma، وإدارة علاقات العملاء (CRM)، وتحسين العمليات التجارية. ستتناول الدورة تفصيلاً كيفية تحليل العمليات الحالية، وتحديد نقاط الضعف، وتطبيق حلول مبتكرة لتعزيز الإنتاجية التشغيلية وخفض التكاليف. كما ستركز على استراتيجيات بناء علاقات قوية مع العملاء، وفهم احتياجاتهم المتغيرة، وتقديم قيمة استثنائية تفوق توقعاتهم، مما يساهم في بناء ولاء العملاء وزيادة الحصة السوقية. يرى مايكل بورتر (Michael Porter)، أحد أبرز الأكاديميين في مجال الاستراتيجية والتنافسية، أن التميز التشغيلي يعد ركيزة أساسية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وهذا ما تسعى الدورة لترسيخه من خلال نهجها الشامل. من خلال هذه الدورة، ستكتسب رؤى عميقة حول كيفية دمج الجودة والابتكار في جميع جوانب العمليات التشغيلية، وكيفية استخدام البيانات لتحسين اتخاذ القرار، وكيفية بناء ثقافة تنظيمية تركز على رضا العملاء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو العمليات.
- مديرو الجودة.
- مديرو خدمة العملاء.
- المشرفون ورؤساء الأقسام.
- المتخصصون في تحسين العمليات.
- رواد الأعمال.
- المهتمون بتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المصرفية والمالية.
- الرعاية الصحية.
- التصنيع.
- التجزئة.
- الاتصالات.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد.
- القطاع الحكومي والهيئات شبه الحكومية.
- التعليم.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- خدمة العملاء.
- إدارة الجودة.
- المبيعات والتسويق.
- الموارد البشرية.
- البحث والتطوير.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل العمليات الحالية وتحديد مجالات التحسين في الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق مبادئ Lean Six Sigma لخفض الهدر وتحسين الجودة.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا العملاء وولائهم.
- استخدام البيانات والمؤشرات الرئيسية لقياس الأداء التشغيلي ورضا العملاء.
- تصميم وتنفيذ برامج لتحسين تجربة العملاء.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على التميز في الخدمة.
- إدارة التغيير بفاعلية لضمان نجاح مبادرات التحسين.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة الشاملة.
- تحديد التحديات التشغيلية ووضع حلول مبتكرة لها.
- قياس أثر تحسين العمليات على الأداء المالي للمنظمة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة منهجية تدريبية تفاعلية وشاملة، تركز على الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء في التميز التشغيلي ورضا العملاء، مع التركيز على المفاهيم الأساسية وأحدث التطورات في هذا المجال. سيتم استخدام العديد من دراسات الحالة الواقعية لتمكين المشاركين من تحليل تحديات الأعمال الحقيقية وتطبيق الحلول المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، ستشمل الدورة ورش عمل جماعية وتمارين عملية تهدف إلى تعزيز العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين. سيتم تشجيع النقاشات المفتوحة وطرح الأسئلة لتعميق الفهم وتوضيح المفاهيم المعقدة. سيتم توفير تغذية راجعة فردية وجماعية لتقييم الأداء وتوجيه المشاركين نحو التحسين المستمر. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بأدوات عملية يمكنهم تطبيقها فورًا في بيئات عملهم لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العميل. يتم تصميم الأنشطة لتعزيز التفكير النقدي وتطوير مهارات حل المشكلات، مما يضمن اكتساب المشاركين لخبرة عملية في مجالات تحسين العمليات وإدارة علاقات العملاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التميز التشغيلي ورضا العملاء

- مقدمة إلى التميز التشغيلي: المفهوم والأهمية.
- علاقة التميز التشغيلي برضا العملاء.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- مفاهيم Lean: القيمة، تدفق القيمة، السحب، الكمال.
- مفاهيم Six Sigma: التركيز على خفض العيوب والتغير.
- دور القيادة في تحقيق التميز التشغيلي.
- تحليل البيئة التنظيمية وتأثيرها على العمليات.

الوحدة الثانية: تحليل وتحسين العمليات

- رسم خرائط العمليات (Process Mapping).
- أدوات تحليل العمليات: مخططات السبب والأثر، تحليل باريتو.
- تحديد الهدر في العمليات (Waste Identification).
- تطبيق مبادئ 5S لتحسين بيئة العمل.
- تحسين تدفق القيمة (Value Stream Mapping).
- إدارة الأداء التشغيلي والمؤشرات الرئيسية (KPIs).
- أتمتة العمليات ودورها في التحسين.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات رضا العملاء

- فهم احتياجات وتوقعات العملاء.
- تحديد رحلة العميل ونقاط الاتصال الرئيسية.
- قياس رضا العملاء: استبيانات، صافي نقاط المروج (NPS).
- إدارة شكاوى العملاء بفاعلية.
- بناء ولاء العملاء وبرامج الاحتفاظ بهم.
- تخصيص تجربة العميل (Customer Personalization).
- أثر تجربة العميل على الأداء المالي.

الوحدة الرابعة: تطبيق الأدوات المتقدمة للتحسين المستمر

- تطبيق DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) في مشاريع التحسين.
- أدوات الإحصاء للتحكم في العمليات (Statistical Process Control).
- إدارة المخاطر في العمليات التشغيلية.
- الابتكار في العمليات التشغيلية.
- نظم إدارة الجودة: ISO 9001.
- تحسين سلسلة الإمداد لتعزيز رضا العملاء.
- دور التكنولوجيا في دعم التميز التشغيلي.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة التميز والقيادة الفعالة

- القيادة التحويلية ودورها في تعزيز التميز.
- تمكين الموظفين وتحفيزهم.
- بناء ثقافة التعلم المستمر والتحسين.
- إدارة التغيير التنظيمي بنجاح.
- التواصل الفعال في مبادرات التحسين.
- الاستدامة في التميز التشغيلي.
- أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

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 للمنظمات أن توازن بين تحقيق الكفاءة التشغيلية القصوى وتقليل التكاليف، مع الاستمرار في تقديم تجربة عميل استثنائية تتجاوز التوقعات، خاصة في ظل التغيرات السريعة في تفضيلات العملاء والتقنيات المتاحة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل والمتعمق على دمج مفهومي التميز التشغيلي ورضا العملاء في إطار واحد، مما يوفر للمشاركين رؤية متكاملة لكيفية تحقيق النجاح المستدام. بخلاف الدورات التي تركز على جانب واحد فقط، تقدم هذه الدورة نهجًا عمليًا يربط بين تحسين العمليات وتجربة العميل، مما يمكن المشاركين من رؤية الصورة الكبيرة وتطبيق حلول متكاملة. تركز الدورة على تقديم رؤى عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئات العمل المختلفة، مستندة إلى أفضل الممارسات العالمية وليس مجرد أدوات نظرية. سيتمكن المشاركون من فهم كيفية تأثير كل تحسين في العمليات على تجربة العميل النهائية، وكيفية استخدام البيانات والتحليلات لدفع عجلة التحسين المستمر. يتميز المحتوى بتوازن دقيق بين المفاهيم النظرية المتقدمة والتطبيقات العملية، مما يضمن أن المشاركين لا يكتسبون المعرفة فحسب، بل يتقنون أيضًا المهارات اللازمة لتنفيذها بفاعلية. كما أن التركيز على بناء ثقافة التميز والقيادة الفعالة يميز هذه الدورة، حيث يدرك BIG BEN Training Center أن التغيير المستدام يبدأ من الثقافة التنظيمية والالتزام القيادي.