الدورة التدريبية: إدارة خدمة العملاء وتحقيق رضاهم وفقًا لمعيار ISO 10002:2018 لتحسين التجربة



23 - 27 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #ISO9803_427980

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة خدمة العملاء الفعالة وتحقيق رضاهم عنصرًا حيويًا لنجاح أي مؤسسة في السوق التنافسي اليوم. فالمؤسسات التي تركز على تجربة العميل وتبني علاقات قوية معه هي التي تضمن ولاءه ونمو أعمالها. يمثل معيار ISO 10002:2018 إطارًا عالميًا لمعالجة الشكاوى، وتقديم إرشادات لمؤسسات خدمة العملاء للتعامل مع الملاحظات والشكاوى بطريقة منهجية وشفافة وفعالة. تستكشف هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center المبادئ الأساسية لهذا المعيار، وكيفية تطبيقه من الألف إلى الياء لتحسين تجربة العميل وتعزيز رضاهم. سنتعمق في كيفية إنشاء عملية فعالة للتعامل مع الشكاوى، تحليل البيانات الناتجة عنها، واستخدامها كفرصة للتحسين المستمر. تعتمد الدورة على أحدث الممارسات والمعارف في مجال إدارة خدمة العملاء، مستلهمة من خبراء بارزين في هذا المجال مثل البروفيسور جاغديش شيث (Jagdish N. Sheth)، الذي أسهم في مفاهيم ولاء العملاء وإدارة العلاقات، وكتابه "Clients for Life: How to Build and Keep Customers for Life" الذي يقدم رؤى قيمة حول بناء علاقات دائمة مع العملاء. ستُمكّن هذه الدورة المشاركين من تطوير مهاراتهم في التعامل مع العملاء، تطبيق أفضل ممارسات إدارة الشكاوى، وبناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل، مما يؤدي إلى زيادة الولاء وتحقيق النمو المستدام.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو خدمة العملاء.
- مشرفو خدمة العملاء.
- أخصائيو علاقات العملاء.
- موظفو الخط الأمامي في خدمة العملاء.
- مديرو الجودة.
- مدراء العمليات.
- المسؤولون عن رضا العملاء.
- المستشارون في مجال خدمة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات (البنوك، التأمين، الاتصالات).
- البيع بالتجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الضيافة والسياحة.
- الرعاية الصحية.
- القطاع الحكومي والخدمات العامة.
- شركات الطيران والنقل.
- التصنيع والشركات التي تتعامل مع المستهلكين.
- المؤسسات التعليمية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- علاقات العملاء.
- الجودة.
- المبيعات والتسويق.
- العمليات التشغيلية.
- الموارد البشرية (فيما يخص تدريب الموظفين).
- الإدارة العليا.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم المبادئ والمتطلبات الأساسية لمعيار ISO 10002:2018.
- إنشاء وتطبيق عملية فعالة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- تحليل الشكاوى واستخلاص الدروس المستفادة منها.
- تحديد الأسباب الجذرية لعدم رضا العملاء.
- تطوير استراتيجيات لتحسين تجربة العميل.
- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل.
- استخدام الشكاوى كفرصة للتحسين المستمر.
- قياس وتحليل رضا العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريب تفاعلية وعملية، تجمع بين المعرفة النظرية المتعمقة والخبرة التطبيقية في إدارة خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى وفقًا لمعيار ISO 10002:2018. تبدأ الدورة بمحاضرات تفصيلية تشرح المفاهيم الأساسية لإدارة رضا العملاء، يليها تطبيق هذه المفاهيم على سيناريوهات عمل واقعية. يتم استخدام دراسات حالة من مؤسسات رائدة في خدمة العملاء لتحليل أفضل الممارسات والتحديات الشائعة. تتضمن الدورة ورش عمل جماعية وتمارين تطبيقية، حيث يشارك المتدربون في تصميم عمليات معالجة الشكاوى، تحليل بيانات رضا العملاء، وتطوير استراتيجيات لتحسين التجربة. يتم تشجيع المناقشات المفتوحة وتبادل الخبرات بين المشاركين لتعزيز التعلم التعاوني. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المتدربين بالأدوات والتقنيات اللازمة ليكونوا قادة في مجال خدمة العملاء، قادرين على بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة خدمة العملاء ومعيار ISO 10002:2018

- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها الاستراتيجية.
- مكونات تجربة العميل.
- مقدمة لمعيار ISO 10002:2018 ومبادئه.
- فهم شكاوى العملاء كفرصة للتحسين.
- مبادئ توجيهية لمعالجة الشكاوى.
- ثقافة التوجه نحو العميل.
- القيادة والالتزام.

الوحدة الثانية: تخطيط وتصميم عملية معالجة الشكاوى

- تحديد سياسة معالجة الشكاوى.
- تطوير أهداف معالجة الشكاوى.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- تصميم عملية استلام الشكاوى وتسجيلها.
- تصنيف الشكاوى وتحليلها الأولي.
- تحديد الإجراءات المطلوبة لمعالجة الشكاوى.
- تخطيط الموارد اللازمة للتعامل مع الشكاوى.

الوحدة الثالثة: تنفيذ عملية معالجة الشكاوى

- استلام الشكاوى وتأكيد الاستلام.
- التقييم الأولي للشكاوى.
- التحقيق في الشكاوى.
- تحديد الإجراءات التصحيحية.
- التواصل مع العميل بشأن التقدم.
- حل الشكاوى وتقديم استجابة.
- إغلاق الشكوى.

الوحدة الرابعة: المراقبة والتحليل والتحسين المستمر

- جمع بيانات الشكاوى وتحليلها.
- تحديد الاتجاهات والأنماط.
- استخدام المعلومات لتحسين المنتج أو الخدمة.
- قياس رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء.
- التدقيق الداخلي لعملية معالجة الشكاوى.
- مراجعة الإدارة.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول العميل وإدارة المخاطر

- أهمية التوعية والتدريب للموظفين.
- تمكين الموظفين للتعامل مع الشكاوى.
- التعامل مع الشكاوى المعقدة والحالات الصعبة.
- إدارة المخاطر المرتبطة بعدم رضا العملاء.
- الابتكار في خدمة العملاء.
- استراتيجيات بناء ولاء العملاء.
- التحسين المستمر لتجربة العميل.

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:

في ظل التطور التكنولوجي السريع، كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين الأتمتة في خدمة العملاء والحفاظ على اللمسة الإنسانية التي تضمن رضا العميل وولاءه؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتقديم منهج شامل وعملي لإدارة خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى وفقًا لمعيار ISO 10002:2018، مما يضمن اكتساب المشاركين لأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال الحيوي. لا تقتصر الدورة على الجانب النظري، بل تركز على التطبيقات العملية لأدوات وتقنيات إدارة الشكاوى، مما يمكن المشاركين من تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة في بيئات عملهم فورًا. يتميز المحتوى بالتوازن بين المفاهيم الأكاديمية وأفضل الممارسات الصناعية، مدعومًا بدراسات حالة واقعية وتمارين تطبيقية تحاكي تحديات خدمة العملاء اليومية. هذه الدورة مثالية للمهنيين الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في التعامل مع العملاء، تحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين، والمساهمة في بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء، مما يجعلهم قادة في مجال رضا العملاء.