الدورة التدريبية: إدارة الجودة في مراكز خدمة العملاء والدعم الفني لتحسين تجربة العملاء



23 - 27 نوفمبر 2026
طوكيو
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #QUA1926_352221

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في العصر الرقمي الحالي، أصبحت تجربة العملاء هي العامل الحاسم في الولاء للعلامة التجارية والنجاح التجاري. وتُعد مراكز خدمة العملاء والدعم الفني الواجهة الأمامية للمؤسسات، حيث تُشكل نقطة الاتصال الأساسية بين العميل والشركة. لذلك، فإن إدارة الجودة في هذه المراكز ليست مجرد رفاهية، بل ضرورة استراتيجية لبناء علاقات قوية مع العملاء وتحقيق ميزة تنافسية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة لتمكين المهنيين من تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة داخل مراكز خدمة العملاء والدعم الفني. ستتعمق الدورة في مفاهيم جودة الخدمة، قياس رضا العملاء، إدارة توقعات العملاء، وتطبيق أدوات التحسين المستمر في بيئة الخدمة. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل أداء مركز الاتصال، تحديد نقاط الضعف، تطوير استراتيجيات لتحسين الاستجابة، الكفاءة، ورضا العملاء**. تُسلط الدورة الضوء على أهمية تدريب الموظفين، بناء ثقافة تتمحور حول العميل، واستخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الخدمة**. إن هذا البرنامج التدريبي مصمم لتمكين الفرق من تقديم خدمة استثنائية تُحوّل العملاء إلى مناصرين للعلامة التجارية، مما يُساهم في نمو الإيرادات وسمعة المؤسسة. تستند الدورة إلى أعمال خبراء في جودة الخدمة مثل Leonardg Valerie A. Zeithamlg A. Parasuraman L. Berry، الذين قدموا نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة، وكتابهم "Delivering Quality Service" يُعد مرجعاً أساسياً في هذا المجال.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء مراكز الاتصال.
- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفو الدعم الفني.
- فرق التدريب في خدمة العملاء.
- مسؤولو الجودة في قطاع الخدمات.
- محللو تجربة العملاء (CX Analysts).
- ممثلو خدمة العملاء (المتطلعون للقيادة).
- أخصائيو ضمان الجودة في المراكز.
- المتخصصون في تحسين العمليات الخدمية.
- أي شخص معني بتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- البنوك والخدمات المالية.
- الاتصالات.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الرعاية الصحية.
- السياحة والضيافة.
- الخدمات الحكومية (مراكز الاتصال).
- شركات البرمجيات والتكنولوجيا.
- شركات التأمين.
- الخدمات اللوجستية.
- التعليم.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- الدعم الفني.
- إدارة الجودة.
- العمليات.
- التدريب والتطوير.
- إدارة تجربة العملاء.
- تكنولوجيا المعلومات (لأنظمة الدعم).
- إدارة العلاقات مع العملاء (CRM).
- المبيعات (دعم ما بعد البيع).
- إدارة الأداء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها الرئيسية.
- قياس وتحليل رضا العملاء وولائهم.
- تطبيق أدوات ومقاييس جودة الخدمة.
- إدارة توقعات العملاء والتعامل مع الشكاوى بفعالية.
- تطوير معايير أداء لممثلي خدمة العملاء**.
- تحسين العمليات التشغيلية في مراكز الاتصال.
- بناء ثقافة خدمة عملاء متميزة.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز جودة الخدمة**.
- تحديد نقاط التحسين المستمر في الدعم الفني.
- المساهمة في تحقيق تجربة عملاء استثنائية.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تطبيقية وتفاعلية، تركز على تزويد المشاركين بالمهارات العملية اللازمة لإدارة الجودة بفعالية في بيئة مراكز خدمة العملاء والدعم الفني. تُقدم الدورة مزيجاً من المحاضرات التوضيحية لنماذج جودة الخدمة، بالإضافة إلى ورش عمل مكثفة، دراسات حالة واقعية من مؤسسات رائدة، وتمارين محاكاة تتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة في سياقات عملية. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل رحلة العميل، تحديد نقاط الاحتكاك، وتطوير حلول مبتكرة لتحسين كل تفاعل مع العميل**. يتم تشجيع المناقشات المفتوحة، العصف الذهني، والعمل الجماعي لتنمية مهارات حل المشكلات والابتكار في تقديم الخدمة. تُركز الدورة على تنمية مهارات التواصل الفعال، الاستماع النشط، واتخاذ القرارات السريعة لإرضاء العملاء**. تُقدم تغذية راجعة فردية وجماعية لضمان قدرة المتدربين على تصميم وتنفيذ استراتيجيات جودة خدمة تُساهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية. يلتزم BIG BEN Training Center بتمكين المهنيين من إحداث تأثير إيجابي في تجربة العملاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم جودة الخدمة في مراكز العملاء.

- مفهوم جودة الخدمة وأهميتها الاستراتيجية.
- أبعاد جودة الخدمة (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles).
- توقعات العملاء وكيفية إدارتها.
- دور مركز خدمة العملاء في تجربة العملاء الشاملة.
- مقدمة إلى نماذج قياس جودة الخدمة.
- الفرق بين جودة المنتج وجودة الخدمة.
- أهمية الجودة في بناء ولاء العملاء.

الوحدة الثانية: قياس رضا العملاء وأداء مركز الاتصال.

- منهجيات قياس رضا العملاء (CSAT, NPS, CES).
- أدوات جمع ملاحظات العملاء (الاستبيانات، المكالمات، وسائل التواصل).
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لمراكز الاتصال (ASA, AHT, FCR).
- تحليل بيانات الأداء وتحديد الاتجاهات.
- تقييم جودة المكالمات والتفاعلات.
- الاستماع للعميل (Voice of the Customer - VOC).
- تقارير الأداء ولوحات المعلومات.

الوحدة الثالثة: تحسين العمليات في خدمة العملاء.

- تحديد نقاط الاحتكاك في رحلة العميل.
- تحليل العمليات الحالية وتحديد فرص التحسين.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر (Lean, Six Sigma).
- أتمتة العمليات لزيادة الكفاءة والجودة.
- إدارة قوائم الانتظار.
- تحسين الاستجابة وحل المشكلات من أول اتصال.
- التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص.

الوحدة الرابعة: بناء فريق عمل متمحور حول العميل.

- اختيار وتوظيف ممثلي خدمة العملاء.
- برامج تدريب شاملة لمقدمي الخدمة**.
- تطوير مهارات التواصل الفعال والتعاطف.
- التحفيز والتقدير لفرق خدمة العملاء**.
- بناء ثقافة عمل إيجابية ومُحفزة.
- إدارة الأداء الفردي والتغذية الراجعة.
- التعامل مع المواقف الصعبة والعملاء الغاضبين.

الوحدة الخامسة: استراتيجيات متقدمة لتعزيز جودة الخدمة.

- دمج قنوات الخدمة (Omnichannel Experience).
- استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمة (CRM, Chatbots, AI).
- تخصيص الخدمة والتفاعل الاستباقي.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لمبادرات الجودة.
- بناء ولاء العملاء وبرامج المكافآت.
- الابتكار في تقديم الخدمات.
- مستقبل خدمة العملاء واتجاهات الجودة.

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:

مع تزايد الاعتماد على الذكاء الاصطناعي والروبوتات في مراكز خدمة العملاء، كيف يمكن للمؤسسات أن توازن بين الكفاءة التشغيلية التي توفرها هذه التقنيات، والحفاظ على البعد الإنساني في التفاعلات مع العملاء لضمان جودة الخدمة العالية وبناء علاقات طويلة الأمد؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بكونها تركز بشكل خاص وعميق على إدارة الجودة في مراكز خدمة العملاء والدعم الفني، مما يجعلها مختلفة عن الدورات العامة في خدمة العملاء. نحن نقدم منهجاً تعليمياً فريداً يجمع بين المفاهيم الأكاديمية لجودة الخدمة والتطبيقات العملية لأدوات التحسين في بيئة مراكز الاتصال. ما يميز هذه الدورة هو تزويد المشاركين بالمهارات الفعلية لقياس وتحليل أداء الخدمة، تحديد نقاط الضعف، وتطوير حلول مبتكرة لتحسين كل جانب من جوانب تفاعل العميل. من خلال دراسات الحالة الواقعية والتمارين التفاعلية، سيتعلم المتدربون كيفية تحويل التحديات اليومية إلى فرص للتميز، وبناء فرق عمل متمحورة حول العميل. إنها لا تكتفي بتقديم المعلومات، بل تُعد المشاركين ليكونوا قادة جودة في خدمة العملاء، قادرين على إحداث تأثير ملموس في رضا العملاء والنجاح التجاري للمؤسسة.