MERCURY

إدارة خدمة العملاء

19 – 23 سبتمبر 2027

اسطنبول (تركيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة خدمة العملاء

المرجع: 113085_120047 **التاريخ:** 19 – 23 سبتمبر 2027 **المكان:** اسطنبول (تركيا) **الرسوم:** Euro 4900

المقدمة:

تُعد خدمة العملاء الركيزة الأساسية لنجاح أي مؤسسة في بيئة تنافسية شديدة. المنتجات والخدمات قد تتشابه بسهولة، ولكن إدارة خدمة العملاء الفعالة هي التي تُحدث الفرق وتضمن الاستمرارية. في هذا السياق، تأتي دورة إدارة خدمة العملاء، لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة علاقات العملاء وفق معايير عالمية.

ستتناول هذه الدورة التدريبية في إدارة خدمة العملاء، أحدث استراتيجيات إدارة خدمة العملاء وأفضل الممارسات في تطوير تجربة العميل. كما ستركز على مهارات التواصل في خدمة العملاء وأساليب التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص للتحسين. سيتعرف المشاركون على أدوات قياس رضا العملاء وتحليل البيانات لتحسين الأداء المؤسسي.

كذلك سيتم استعراض كيفية تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية لمتابعة جودة الخدمة بشكل دوري. وأخيرًا، ستؤهل هذه الدورة في إدارة خدمة العملاء، المشاركين لاكتساب خبرة عملية في تدريب موظفي خدمة العملاء وتمكينهم من قيادة فرق عالية الكفاءة. هذه الدورة ليست مجرد تدريب، بل خطوة نحو احتراف إدارة خدمة العملاء وصناعة تجربة عميل لا تُنسى.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة خدمة العملاء، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المدراء التنفيذيون الراغبون في تحسين تجربة العملاء.
- مسؤولو خدمة العملاء في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- قادة الفرق والإداريون في أقسام المبيعات والدعم.
- موظفو الصف الأمامي الذين يتعاملون مع العملاء يوميًا.
- المشرفون على فرق خدمة العملاء.
- موظفو التسويق الذين يسعون لفهم العملاء بعمق أكبر.
- مسؤولو الجودة والتحسين المستمر.
- الأفراد الراغبون في تطوير مسار مهني في إدارة خدمة العملاء.
- المشاركون في دورات تدريبية في إدارة خدمة العملاء.
- من يسعى إلى تعزيز مهاراته في التواصل مع العملاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة خدمة العملاء:

- إتقان مهارات التواصل في خدمة العملاء.
- التفكير التحليلي في فهم متطلبات العملاء.
- القدرة على إدارة المواقف الصعبة.
- تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.
- بناء الثقة مع العملاء وتعزيز ولائهم.
- الاستخدام الفعال لأدوات قياس رضا العملاء.
- صياغة استراتيجيات متقدمة في خدمة العملاء.
- تطبيق معايير إدارة خدمة العملاء الحديثة.
- تعزيز القدرة على تحفيز فرق العمل.
- الاحترافية في صياغة تقارير أداء العملاء.
- تطوير القدرة على الابتكار في تجربة العملاء.
- اكتساب الخبرة في قيادة فرق خدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة خدمة العملاء، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- التعرف على مفهوم خدمة العملاء وأبعاده الاستراتيجية.
- تحليل احتياجات العملاء وتصنيفهم وفق خصائصهم.
- تطبيق أساليب قياس رضا العملاء عبر الاستبيانات والمسوحات.
- تصميم وتنفيذ برامج تهدف إلى تحسين إدارة خدمة العملاء.
- تطوير مهارات إدارة خدمة العملاء بشكل احترافي.
- صياغة أهداف واضحة قابلة للقياس لرفع جودة الخدمة.
- ممارسة طرق مبتكرة للتعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص.
- تدريب المشاركين على استخدام أدوات إدارة خدمة العملاء بكفاءة.
- تعزيز القدرة على تصميم اتفاقيات مستويات الخدمة الفعالة.
- بناء مؤشرات أداء رئيسية لمتابعة جودة خدمة العملاء.
- تحسين مهارات القيادة لإدارة فرق خدمة العملاء بفاعلية.
- تقييم فجوات الأداء بين توقعات العملاء وجودة الخدمة الفعلية.
- تطوير استراتيجيات لتحفيز فرق العمل وتحقيق التميز.
- توظيف نموذج بطاقة الأداء المتوازن في متابعة النتائج.
- تصميم مبادرات استراتيجية لضمان ولاء العملاء على المدى الطويل.
- إعداد المشاركين لقيادة مشاريع تطوير خدمة العملاء داخل مؤسساتهم.
- تمكينهم من صياغة سياسات واضحة في إدارة تجربة العملاء في خدمة العملاء.
- اكتساب مهارات متقدمة في التواصل الفعّال مع مختلف شرائح العملاء.

دراسة سيناريوهات:

في تدريب إدارة خدمة العملاء، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- عميل غير راضٍ يقدّم شكوى متكررة.
- تطوير مبادرة لتحسين تجربة العملاء.
- فريق خدمة عملاء يواجه ضغطاً متزايداً.
- إعداد اتفاقية مستوى خدمة مع شريك خارجي.
- تحليل بيانات استبيان رضا العملاء.
- مدير يسعى لرفع مؤشرات الأداء الرئيسية.
- ابتكار حلول لإبهار العملاء.
- التعامل مع عميل رئيسي استراتيجي.
- بناء خطة تدريبية لموظفي الصف الأمامي.
- إعداد استراتيجية طويلة المدى لولاء العملاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء:

- تعريف العميل وأهميته للمؤسسة.
- الفرق بين العميل الداخلي والخارجي.
- مفهوم إدارة خدمة العملاء.
- العلاقة بين الجودة وتجربة العملاء.
- معايير بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- أهمية مهارات التواصل في خدمة العملاء.
- دور الموظف في تقديم الخدمة المتميزة.
- التحديات المعاصرة في خدمة العملاء.
- التوجهات العالمية في تطوير خدمة العملاء.

الوحدة الثانية: استراتيجيات إدارة خدمة العملاء:

- من العميل المشتبه به إلى الشريك.
- تطبيق نموذج كانو لفهم متطلبات العملاء.
- تحليل ميزات الخدمة: أساسية وأداء وابتهاج.
- الممارسات السبع للمؤسسة الموجهة نحو العميل.
- استراتيجيات إدارة خدمة العملاء في المؤسسات الحديثة.
- تطوير مبادرات استراتيجية لتعزيز تجربة العملاء.
- خطوات تصميم اتفاقيات مستويات الخدمات.
- العلاقة بين الجودة والتكلفة في خدمة العملاء.
- أساليب التحفيز والتميّز في تقديم الخدمة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثالثة: أدوات وأساليب إدارة خدمة العملاء:

- مبادئ تصنيف العملاء وفهم احتياجاتهم.
- طرق جمع البيانات: مجموعات التركيز والاستطلاعات.
- إعداد وتصميم استبيانات رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية في خدمة العملاء.
- بطاقة الأداء المتوازن وتأثيرها على النتائج.
- استخدام نموذج RATER لفهم الجودة.
- تحليل فجوات جودة الخدمة.
- استراتيجيات التعامل مع شكاوى العملاء.
- تطبيق أدوات إدارة خدمة العملاء الرقمية.
- بناء نظام متكامل لمتابعة رضا العملاء.

الوحدة الرابعة: قيادة فرق خدمة العملاء:

- دور القيادة في إدارة فرق العملاء.
- مهارات التحفيز والتفويض بفعالية.
- قيادة فرق خدمة العملاء نحو الأداء العالي.
- تطوير بيئة عمل إيجابية.
- مهارات إدارة الوقت وضغط العمل.
- استراتيجيات حل النزاعات داخل فرق الخدمة.
- التدريب المستمر لموظفي خدمة العملاء.
- تطبيق برامج تدريب مهارات خدمة العملاء.
- إعداد قادة الصف الثاني في فرق الخدمة.
- تعزيز الولاء المؤسسي من خلال القيادة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة: تطوير تجربة العملاء:

- تعريف تجربة العملاء وأبعادها.
- دور الابتكار في إدارة تجربة العملاء في خدمة العملاء.
- تصميم رحلات العملاء وتحسين نقاط التماس.
- استخدام التكنولوجيا في تحسين الخدمة.
- قياس وتقييم تجربة العملاء باستمرار.
- صياغة مبادرات WOW لإبهار العملاء.
- دمج التغذية الراجعة في تطوير الخدمة.
- إعداد خطط استراتيجية لولاء العملاء.
- معايير التميز في احتراف إدارة خدمة العملاء.
- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد هذه الدورة أن التميز في إدارة خدمة العملاء هو حجر الأساس للنجاح المؤسسي. اكتساب المشاركين للمهارات والاستراتيجيات الحديثة سيمنحهم القدرة على تحسين الأداء بشكل ملموس. التركيز على أدوات القياس والتقييم سيمكن المؤسسات من تطوير تجربة عملاء استثنائية. التدريب العملي على السيناريوهات سيجعل الموظفين أكثر جاهزية لمواجهة التحديات الواقعية. وختامًا، فإن تطبيق معايير الجودة العالمية سيؤدي إلى بناء علاقة مستدامة بين المؤسسة والعملاء.