MERCURY

التميز في إدارة جودة العناية بالعملاء المهارات الاحترافية لتحسين تجربة العملاء

5 – 9 أبريل 2027

باريس (فرنسا)



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

MERCURY

التميز في إدارة جودة العناية بالعملاء المهارات الاحترافية لتحسين تجربة العملاء

المرجع: 120924_145834 **التاريخ:** 5 – 9 أبريل 2027 **المكان:** باريس (فرنسا) **الرسوم:** Euro 5900

المقدمة:

تعد جودة إدارة العناية بالعملاء عنصرًا أساسيًا في نجاح أي مؤسسة، حيث تسهم في تعزيز رضا العملاء، وزيادة ولائهم، وتحسين سمعة العلامة التجارية. تعتمد هذه الجودة على تطبيق استراتيجيات متقدمة في تصنيف المعاملات، والرد الاحترافي، والمتابعة المستمرة، وتحليل مؤشرات الأداء لضمان تقديم خدمة استثنائية. تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات المشاركين في التعامل مع العملاء بمهنية وفعالية، وتمكينهم من تحسين الأداء العام للخدمة المقدمة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء وأخصائيو العناية بالعملاء وخدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال والدعم الفني.
- مدراء العمليات ومسؤولو تحسين الجودة.
- موظفو المتابعة وضمان الجودة في خدمة العملاء.
- جميع العاملين في المجالات التي تتطلب تفاعلاً مباشرًا مع العملاء.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تصنيف المعاملات الواردة للمؤسسة بناءً على أهميتها وتأثيرها.
- تطبيق مهارات الرد الاحترافي لمختلف أنواع المعاملات.
- تنفيذ استراتيجيات فعالة لمتابعة رضا العملاء بعد حل مشكلاتهم.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لمراقبة وتحسين جودة الخدمة.
- تحليل أنماط الشكاوى والاعتراضات والاستفسارات لاكتشاف المشكلات المتكررة ومعالجتها.
- تنظيم العمل وتخصيص المهام لتحسين كفاءة خدمة العملاء.
- تحسين جودة العمل من خلال التعاون مع الزملاء ومشاركة المعرفة والخبرات.

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

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- مهارات تحليل وتصنيف المعاملات.
- مهارات الاتصال الفعّال والتواصل الاحترافي.
- مهارات المتابعة وضمان الجودة.
- مهارات تحليل بيانات العملاء والشكاوى.
- مهارات تحسين الأداء واتخاذ القرارات بناءً على مؤشرات الأداء.
- مهارات الإدارة والتنظيم الفعّال للعمل.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، تصنيف المعاملات وإدارة الردود الاحترافية:

- أهمية تصنيف المعاملات الشكاوى، الاستفسارات، المقترحات، الاعتراضات.
- أدوات إدارة الطلبات وتقنيات فرز المعاملات بكفاءة.
- أسس الرد الاحترافي على مختلف أنواع المعاملات.
- تقنيات التحكم بنبرة الصوت ولغة الجسد في التفاعل مع العملاء.
- كيفية التعامل مع العملاء الغاضبين وإدارة المواقف الحرجة.

الوحدة الثانية، المتابعة وتحقيق رضا العملاء:

- استراتيجيات المتابعة بعد الحل لضمان رضا العملاء.
- قياس رضا العملاء من خلال الاستبيانات والتواصل المباشر.
- معالجة المشكلات العالقة وتقديم الحلول الاستباقية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال الاهتمام المستمر.

الوحدة الثالثة، مؤشرات الأداء وتحليل جودة الخدمة:

- دور مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في تحسين خدمة العملاء.
- كيفية تحديد مؤشرات الأداء المناسبة لكل نوع من المعاملات.
- استخدام البيانات لاتخاذ قرارات قائمة على أسس تحليلية.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي وأدوات تحليل البيانات في تحسين الأداء.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة، تحليل أنماط المشكلات والشكاوى المتكررة:

- أهمية تحليل أنماط الشكاوى والاعتراضات والاستفسارات.
- استخدام التقنيات الحديثة لاكتشاف المشكلات المتكررة.
- وضع خطط استباقية لمعالجة المشكلات قبل تصعيدها.
- تحويل المشكلات المتكررة إلى فرص للتحسين والتطوير.

الوحدة الخامسة، تحسين الجودة وتنظيم العمل الفعّال:

- استراتيجيات تنظيم العمل وتوزيع المهام بكفاءة.
- دور العمل الجماعي في تحسين جودة خدمة العملاء.
- المراجعة الداخلية ومتابعة الأداء مع الزملاء لضمان الجودة.
- تطبيق أفضل الممارسات في تحسين تجربة العملاء.