MERCURY

إدارة الشكاوى والنزاعات في مجال التأمين الاجتماعي

16 – 20 أغسطس 2027

لندن (المملكة المتحدة)



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

MERCURY

إدارة الشكاوى والنزاعات في مجال التأمين الاجتماعي

المرجع: 154426_121114 **التاريخ:** 16 – 20 أغسطس 2027 **المكان:** لندن (المملكة المتحدة) **الرسوم:** Euro 5800

المقدمة:

في بيئة التأمين الاجتماعي المعقدة والمتشابكة، تمثل إدارة الشكاوى والنزاعات تحديًا محوريًا لضمان الحفاظ على ثقة المستفيدين وتحقيق الامتثال للمعايير التنظيمية. هذه الدورة المتقدمة تم تصميمها لتزويد المشاركين بالأدوات المتقدمة والتقنيات العملية اللازمة لإدارة الشكاوى وحل النزاعات بكفاءة واحترافية، مع التركيز على تحسين تجربة العملاء والارتقاء بمستوى الخدمات.

الفئات المستهدفة:

- مدراء وأخصائيو شؤون العملاء في مؤسسات التأمين الاجتماعي.
- موظفو أقسام الشكاوى وخدمة العملاء.
- مسؤولو الامتثال والرقابة الداخلية.
- المستشارون القانونيون في مجال التأمين الاجتماعي.
- فرق التدقيق والجودة ومتابعة الأداء.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم آليات استقبال ومعالجة الشكاوى باحترافية عالية.
- تحليل جذور المشكلات ووضع خطط علاجية مستدامة.
- إدارة النزاعات المعقدة بأسلوب يوازن بين حقوق الأطراف والمصلحة المؤسسية.
- تحسين تجربة العملاء وتقليل معدلات التصعيد.
- تقليل زمن معالجة الشكاوى عبر تبسيط الإجراءات.
- تطوير مهارات التواصل الفعّال وحل المشكلات.
- بناء إجراءات وسياسات داخلية لإدارة النزاعات بكفاءة.

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

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة التحليلية وحل المشكلات.
- مهارات التواصل وإدارة الحوار.
- التفكير الاستراتيجي في إدارة الأزمات.
- الإلمام بالتشريعات واللوائح ذات الصلة بالتأمين الاجتماعي.
- إدارة الوقت والأولويات.
- تصميم وتطبيق أنظمة متابعة الشكاوى.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، الإطار العام لإدارة الشكاوى والنزاعات في التأمين الاجتماعي:

- المفهوم الحديث للشكاوى والنزاعات ودورها في تحسين الخدمة.
- أنواع الشكاوى والنزاعات في التأمين الاجتماعي فنية، قانونية، إدارية، خدمة.
- الفرق بين معالجة الشكوى وحل النزاع.
- دورة حياة الشكوى من الاستقبال وحتى الإغلاق.
- الجهات التنظيمية والرقابية ودورها في إدارة الشكاوى.

الوحدة الثانية، آليات استقبال ومعالجة الشكاوى باحترافية:

- القنوات التقليدية والرقمية لاستقبال الشكاوى الهاتف، البريد، المنصات الإلكترونية.
- معايير الاستجابة السريعة ومعالجة المعلومات الأولية.
- تقنيات تصنيف الشكاوى حسب الأولوية والتأثير.
- خطوات التحقق من صحة الشكوى وجمع الأدلة.
- صياغة ردود مهنية تراعي الوضوح والشفافية.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة، التحليل الجذري للمشكلات المتكررة:

- منهجيات تحليل الأسباب الجذرية Root Cause Analysis.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لاستخراج الأنماط المتكررة.
- ربط الشكاوى بمؤشرات الأداء الرئيسية.
- وضع خطط وقائية لمنع تكرار المشاكل.
- دراسة حالات حقيقية من قطاع التأمين الاجتماعي.

الوحدة الرابعة، إدارة النزاعات المعقدة بأسلوب احترافي:

- مبادئ التفاوض وحل النزاعات في بيئة التأمين.
- التعامل مع النزاعات متعددة الأطراف.
- الجوانب القانونية والتنظيمية في تسوية النزاعات.
- تطبيق أسلوب الوساطة والتحكيم.
- تقليل المخاطر المؤسسية أثناء النزاعات.

الوحدة الخامسة، تحسين تجربة العميل وبناء نظام فعال لإدارة الشكاوى:

- قياس رضا العملاء وأثره على السمعة المؤسسية.
- تطوير مؤشرات الأداء لقياس فعالية معالجة الشكاوى.
- أتمتة نظام الشكاوى وربطه مع أنظمة خدمة العملاء.
- تصميم سياسة شاملة لإدارة الشكاوى والنزاعات.
- تدريب الفرق الداخلية على مهارات خدمة العملاء المتقدمة.