MERCURY

أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات

1 – 12 أغسطس 2027

الدوحة (قطر)



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

MERCURY

أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات

المرجع: 173759_120308 **التاريخ:** 1 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** الدوحة (قطر) **الرسوم:** Euro 9900

المقدمة

تهدف دورة أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات، إلى تقديم فهم متكامل لأحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات ضمن بيئة الرعاية الصحية الحديثة. تركز على الربط بين جودة الخدمة الصحية وإدارة تجربة المريض وتحقيق الاستدامة التنافسية للمؤسسات الصحية. كما تستعرض المفاهيم المتقدمة في تسويق الخدمات الصحية وتطوير مهارات المبيعات الصحية بما يتماشى مع توقعات المرضى المتزايدة. وتعالج البرنامج دور الاتصال الفعال في المستشفيات وأثره المباشر على تحسين رضا المرضى وبناء ولائهم.

تتناول هذه الدورة التدريبية في أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات، أساليب إدارة علاقات المرضى وقياس تجربة العميل في المستشفيات باستخدام مؤشرات عملية ومنهجية. كما تسلط الضوء على التكامل بين استراتيجيات التسويق الطبي واستراتيجيات المبيعات في القطاع الصحي. وكذلك، تركز على بناء ثقافة مؤسسية قائمة على جودة الخدمة الصحية والتميز في الأداء. وتوفر إطاراً عملياً لتطبيق أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

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

- مدراء المستشفيات والمراكز الطبية.
- مدراء أقسام خدمة العملاء الصحية.
- مسؤولو التسويق الصحي في المستشفيات.
- موظفو المبيعات الصحية والخدمات الطبية.
- العاملون في إدارة تجربة المريض.
- مسؤولو العلاقات العامة في القطاع الصحي.
- قادة فرق خدمة العملاء الصحية.
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي.
- مشرفو أقسام الاستقبال وخدمة المرضى.
- العاملون في إدارة علاقات المرضى.
- المهتمون بتطوير مهارات التواصل مع المرضى.
- الراغبون في تحسين الأداء التسويقي للمستشفيات.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات، سيكون المشاركون قادرين على:

- ترسيخ مفهوم أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات.
- تعزيز فهم دور خدمة العملاء في تحسين رضا المرضى.
- تطوير مهارات إدارة تجربة المريض بكفاءة عالية.
- تمكين المشاركين من تطبيق استراتيجيات التسويق الطبي الحديثة.
- تحسين القدرة على بناء ولاء المرضى بشكل مستدام.
- إكساب مهارات الاتصال الفعال في المستشفيات.
- تعزيز كفاءة إدارة شكاوى المرضى باحترافية.
- دعم تطوير مهارات المبيعات الصحية وفق أفضل الممارسات.
- تمكين المشاركين من قياس تجربة العميل في المستشفيات.
- ربط جودة الخدمة الصحية بالأداء المالي للمؤسسة.
- تحسين فعالية إدارة علاقات المرضى.
- تعزيز التكامل بين فرق خدمة العملاء والتسويق والمبيعات.
- دعم التخطيط الاستراتيجي للتسويق الصحي.
- تطوير مهارات تحليل سلوك المرضى.
- تحسين الأداء التسويقي للمستشفيات بشكل منهجي.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على المريض.

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 أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات:

- إتقان مفاهيم خدمة العملاء في المستشفيات.
- القدرة على تحليل احتياجات المرضى بدقة.
- تطبيق معايير جودة الخدمة الصحية.
- قياس رضا المرضى بطرق علمية.
- تحليل مؤشرات ولاء المرضى.
- تصميم أدوات قياس تجربة المريض.
- إدارة علاقات المرضى بفعالية.
- التعامل الاحترافي مع شكاوى المرضى.
- استخدام مهارات التواصل مع المرضى بكفاءة.
- تطبيق استراتيجيات التسويق الطبي.
- تطوير مهارات المبيعات في القطاع الصحي.
- تحسين تجربة العميل في المستشفيات.
- تحليل البيانات التسويقية الصحية.
- التخطيط للحملات التسويقية الصحية.
- دعم بناء ولاء المرضى طويل الأمد.

دراسة سيناريوهات

في تدريب أحدث الممارسات في خدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

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

- تحليل تجربة مريض في مرحلة الاستقبال.
- إدارة شكوى مريض وتحويلها إلى فرصة تحسين.
- تقييم حملة تسويق الخدمات الصحية.
- دراسة تأثير جودة الخدمة على رضا المرضى.
- تحليل سلوك المرضى في اختيار المستشفى.
- قياس تجربة العميل في المستشفيات باستخدام مؤشرات الأداء.
- دراسة فشل عملية بيع خدمة صحية.
- تحليل نجاح استراتيجية مبيعات صحية.
- إدارة موقف تواصلي حساس مع مريض.
- دراسة بناء ولاء المرضى في مؤسسة صحية.

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: خدمة العملاء في المستشفيات

- مفهوم خدمة العملاء في البيئة الصحية.
- أهمية خدمة العملاء في تحسين رضا المرضى.
- أبعاد جودة الخدمة الصحية.
- احتياجات المرضى وتوقعاتهم.
- التميز في تقديم الخدمة الصحية.
- دور موظفي الاستقبال وخدمة المرضى.
- العلاقة بين خدمة العملاء وإدارة تجربة المريض.
- تأثير خدمة العملاء على سمعة المستشفى.

الوحدة الثانية: مفاهيم رضا وولاء المرضى

- تعريف رضا المرضى.
- مفهوم ولاء المرضى.
- الفرق بين الرضا والولاء.
- سعادة المريض وأثرها المؤسسي.
- مستويات الولاء في القطاع الصحي.
- بناء الثقة مع المرضى.
- الاحتفاظ بالمرضى على المدى الطويل.
- مؤشرات قياس رضا المرضى.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة: قياس تجربة العميل في المستشفيات

- أهمية قياس تجربة المريض.
- مؤشر رضا العملاء CSI.
- معدل الاحتفاظ بالعملاء CRR.
- مؤشرات ولاء المرضى.
- تحليل نتائج القياس.
- ربط القياس بتحسين الأداء.
- استخدام البيانات في اتخاذ القرار.
- تطوير خطط تحسين تجربة المريض.

الوحدة الرابعة: علاقة ولاء المرضى بالأرباح

- تكلفة اكتساب المريض.
- تكلفة الاحتفاظ بالمريض.
- الربحية الاستراتيجية في القطاع الصحي.
- أثر الولاء على الاستدامة المالية.
- تحليل ربحية المرضى.
- نماذج الربحية الصحية.
- أفضل الممارسات العالمية.

الوحدة الخامسة: تصميم الاستبيانات الصحية

- أهداف الاستبيانات الصحية.
- أنواع استبيانات رضا المرضى.
- كتابة الأسئلة الاحترافية.
- طرق جمع البيانات.
- اختيار العينة المناسبة.
- تحليل نتائج الاستبيانات.
- استخدام النتائج في التحسين.

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

MERCURY

الوحدة السادسة: إدارة علاقات المرضى

- مفهوم إدارة علاقات المرضى.
- بناء قواعد بيانات المرضى.
- تصنيف شرائح المرضى.
- تحليل سلوك المرضى.
- تعزيز التواصل المستمر.
- تحسين تجربة العميل في المستشفيات.
- دعم بناء ولاء المرضى.

الوحدة السابعة: استراتيجيات المبيعات في القطاع الصحي

- خصوصية المبيعات الصحية.
- أخلاقيات البيع في الرعاية الصحية.
- تطوير مهارات المبيعات الصحية.
- تحليل احتياجات العملاء.
- بناء القيمة للخدمة الصحية.
- معالجة الاعتراضات.
- إغلاق الصفقات بنجاح.

الوحدة الثامنة: التحضير والتنظيم الذاتي لفرق المبيعات

- إدارة الوقت في المبيعات الصحية.
- التخطيط الذاتي لمندوبي المبيعات.
- التحفيز الذاتي.
- الصورة المهنية للبائع الصحي.
- فهم سيكولوجية المريض.
- تطوير استراتيجيات البيع.

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

MERCURY

الوحدة التاسعة: تسويق الخدمات الصحية

- مفهوم التسويق الصحي.
- استراتيجيات التسويق الطبي.
- المزيج التسويقي للخدمات الصحية.
- الحملات التسويقية الصحية.
- الاتصال الفعال في المستشفيات.
- تحسين الأداء التسويقي للمستشفيات.
- قياس فعالية الحملات.

الوحدة العاشرة: التخطيط والتكامل بين التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

- التكامل بين الإدارات الصحية.
- بناء تجربة مريض متكاملة.
- التخطيط الاستراتيجي المشترك.
- مؤشرات الأداء المتكاملة.
- إدارة الجودة الشاملة.
- التحسين المستمر للخدمة الصحية.
- تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تركز هذه الدورة على بناء منظومة متكاملة لخدمة العملاء والتسويق والمبيعات في المستشفيات. تساهم في تحسين رضا المرضى وبناء ولائهم من خلال تطبيق أحدث الممارسات المهنية. تعزز التكامل بين جودة الخدمة الصحية والأداء التسويقي والبيعي. تمثل هذه الدورة أساساً عملياً لتحقيق التميز المؤسسي والاستدامة في القطاع الصحي.