MERCURY

التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

لشبونة (البرتغال)



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

MERCURY

التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء

المرجع: 187544_121082 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** لشبونة (البرتغال) **الرسوم:** Euro 5600

مقدمة:

تهدف دورة التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء إلى تمكين المشاركين من اكتساب مهارات إدارة مراكز الخدمة بكفاءة عالية، مع التركيز على تحقيق تجربة عميل متميزة. تغطي أهمية دور مراكز الخدمة في بناء علاقات قوية مع العملاء وتحسين رضاهم بشكل مستمر. ستتعرفون على أحدث أساليب التعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء بأساليب احترافية ترفع من مستوى الخدمة. كما ستتمكنون من تطوير مهارات التواصل الفعّال والإدارة الفعالة لفريق خدمة العملاء.

تركز الدورة التدريبية في التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء على استراتيجيات تحسين الأداء ورفع جودة الخدمات المقدمة عبر مراكز الخدمة. سيتم التعرف على تقنيات استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة في تحسين عمليات مركز الخدمة. في نهاية الدورة، سيكون لدى المشاركين القدرة على قيادة مركز خدمة متميز يساهم في تعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق أهدافها.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء مراكز الخدمة والعملاء.
- موظفو خدمة العملاء.
- القائمون على متابعة وتحليل أداء مراكز الخدمة.
- المختصون بتطوير تجربة العملاء.
- رواد الأعمال وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- مسؤولو التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسات.
- الراغبون في تحسين مهاراتهم في إدارة فرق خدمة العملاء.
- المهتمون بتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المراكز وخدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء، سيكون المشاركون قادرين على:

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

MERCURY

- فهم أساسيات إدارة مراكز الخدمة بكفاءة عالية.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء لضمان رضاهم التام.
- التعرف على طرق التعامل مع شكاوى العملاء وحلها بسرعة واحترافية.
- تحسين مهارات القيادة والإشراف على فرق خدمة العملاء.
- تطبيق أساليب متقدمة لتحليل وتقييم أداء مركز الخدمة.
- استخدام الأدوات التكنولوجية لتعزيز تجربة العملاء وتحسين العمليات.
- تصميم استراتيجيات لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تحقيق أهداف المركز من خلال رفع معدلات رضا العملاء والولاء.
- تنمية القدرة على التعامل مع التحديات اليومية في مراكز الخدمة.
- تعزيز مهارات التخطيط والتنظيم والإدارة ضمن بيئة مركز الخدمة.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية لاتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة.
- اكتساب مهارات بناء ثقافة عمل إيجابية ومحفزة ضمن فرق الخدمة.
- تحقيق مستوى عالي من الاحترافية في التعامل مع العملاء والمواقف الحرجة.
- تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة لضمان استمرارية وتحسين خدمات المركز.
- تطوير مهارات إدارة الوقت والموارد لضمان تقديم خدمة فعالة في الوقت المناسب.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء:

- القدرة على قيادة وإدارة فرق خدمة العملاء بكفاءة وفعالية.
- مهارات تواصل عالية مع العملاء وفهم احتياجاتهم بدقة.
- مهارة حل المشكلات وإدارة الشكاوى بشكل احترافي.
- استخدام التقنيات والأدوات الحديثة في تحسين أداء مركز الخدمة.
- تخطيط وتنظيم العمليات اليومية في مركز الخدمة.
- تقييم الأداء باستخدام مؤشرات قياس دقيقة ومحددة.
- تعزيز ثقافة الخدمة المتميزة داخل الفريق والمؤسسة.
- إدارة الوقت والموارد بفعالية لضمان تحقيق الأهداف.
- اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على تحليل البيانات.
- بناء علاقات إيجابية مع العملاء تزيد من ولائهم ورضاهم.

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

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مقدمة في إدارة مركز الخدمة:

- مفهوم مركز الخدمة وأهميته في المؤسسات.
- دور مركز الخدمة في تعزيز تجربة العملاء.
- عناصر مركز الخدمة الناجح.
- وظائف ومسؤوليات فريق مركز الخدمة.
- الاتجاهات الحديثة في إدارة مراكز الخدمة.
- أهمية قياس رضا العملاء والمؤشرات المرتبطة به.
- التحديات الشائعة التي تواجه مراكز الخدمة.
- أدوات وتقنيات تحسين جودة الخدمة.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل الفعّال مع العملاء:

- أساسيات التواصل في خدمة العملاء.
- استراتيجيات الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العملاء.
- استخدام اللغة الإيجابية في التعامل مع العملاء.
- التعامل مع العملاء الغاضبين والمواقف الصعبة.
- مهارات بناء الثقة والاحترافية في التواصل.
- توظيف الذكاء العاطفي في خدمة العملاء.
- التواصل عبر القنوات الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي.
- إدارة الوقت أثناء التعامل مع العملاء.

الوحدة الثالثة: إدارة فريق خدمة العملاء:

- اختيار وتدريب أعضاء فريق مركز الخدمة.
- بناء فرق عمل متجانسة وفعالة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح.
- تحفيز الفرق وتعزيز الروح المعنوية.
- التعامل مع الصراعات داخل الفريق.
- متابعة أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة.
- تطوير خطط تدريب مستمرة لتحسين الأداء.
- خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء:

- تصميم معايير جودة الخدمة.
- قياس رضا العملاء باستخدام أدوات متعددة.
- تحليل ملاحظات وشكاوى العملاء بشكل فعال.
- استخدام تقنية إدارة علاقات العملاء CRM.
- استراتيجيات تحسين الخدمة المستمرة.
- تطبيق مفهوم تجربة العميل المتكاملة CX.
- دمج التكنولوجيا في عمليات مركز الخدمة.
- إعداد تقارير الأداء ومتابعة التحسينات.

الوحدة الخامسة: التخطيط الاستراتيجي وإدارة العمليات:

- إعداد خطط استراتيجية لمركز الخدمة.
- إدارة الموارد البشرية والمادية بفعالية.
- تخطيط العمليات اليومية وتوزيع المهام.
- إدارة الوقت وتحقيق أهداف الخدمة.
- تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.
- إدارة المخاطر وحل المشكلات المستمرة.
- الابتكار في تحسين خدمات مركز الخدمة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤهل هذه الدورة في التميز في إدارة مركز الخدمة وتطوير مهارات خدمة العملاء المشاركين لإدارة مراكز الخدمة بكفاءة عالية وتحقيق رضا العملاء بشكل مستدام. تطوّر مهارات التواصل والإدارة لتلبية احتياجات العملاء المختلفة باحترافية. تمنح أدوات عملية لتحليل الأداء وتحسين جودة الخدمات بشكل مستمر. توصى بالاستمرار في تطوير مهارات إدارة الخدمة ومتابعة أحدث الاتجاهات لضمان التميز المؤسسي.