MERCURY

تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

9 – 13 نوفمبر 2026

برشلونة (إسبانيا)



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

MERCURY

تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

المرجع: 187901_120461 **التاريخ:** 9 – 13 نوفمبر 2026 **المكان:** برشلونة (إسبانيا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة:

تشهد الجهات الحكومية تحولاً متسارعًا نحو نماذج خدمية تضع المتعامل في قلب كل قرار وإجراء. وقد ارتفعت توقعات المراجعين بفعل التجارب الرقمية السريعة والشفافة التي يقدمها القطاع الخاص. لذلك أصبح تطوير خدمة العملاء في القطاع العام ضرورة استراتيجية لا خيارًا تكميليًا. تقدم دورة تطوير خدمة العملاء في القطاع العام من مركز ميركوري للتدريب إطارًا متكاملاً لفهم تجربة المتعاملين وتحليلها وتحسينها. وتغطي الدورة مهارات خدمة العملاء الأساسية، وإدارة علاقات العملاء، وقياس رضا العملاء، وإدارة شكاوى العملاء بأسلوب مهني. كما تتناول بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المتعامل، وتوظيف القنوات الرقمية في خدمة العملاء الحكومية. ويخرج المشاركون بمنهجية واضحة تدعم تحسين جودة الخدمات الحكومية ورضا المتعاملين، وتحقق التميز في خدمة العملاء بكفاءة واستدامة.

الفئات المستهدفة:

- موظفو خدمة المتعاملين في الجهات الحكومية.
- مديرو مراكز خدمة العملاء الحكومية.
- مشرفو مكاتب الاستقبال والمراجعين.
- مسؤولو إدارة شكاوى العملاء والمقترحات.
- فرق الجودة والتميز المؤسسي.
- مسؤولو التحول الرقمي للخدمات العامة.
- موظفو مراكز الاتصال الحكومية.
- العاملون في المرافق العامة والمؤسسات غير الربحية.
- المعنيون بقياس رضا العملاء وتجربة المتعاملين.

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

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

- شرح مفهوم خدمة المتعاملين في القطاع الحكومي وأبعادها.
- تحليل رحلة المتعامل ونقاط التماس الحرجة.
- تطبيق مهارات الاتصال والإصغاء الفعال مع المراجعين.
- إدارة المواقف الصعبة والمتعاملين الغاضبين بهدوء.
- تصميم إجراءات فعالة لإدارة شكاوى العملاء.
- بناء مؤشرات أداء لقياس رضا العملاء.
- تقييم جودة الخدمات العامة وفق معايير واضحة.
- توظيف القنوات الرقمية لتحسين تجربة العملاء في القطاع العام.
- إعداد خطة عملية لتطوير خدمة العملاء في جهتهم.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء الحكومية وتجربة المتعاملين

- مفهوم خدمة العملاء في السياق الحكومي.
- أبعاد جودة الخدمات العامة.
- رسم رحلة المتعامل ونقاط التماس.
- تحديد فجوات الخدمة وأسبابها.
- مبادئ مواثيق خدمة المتعاملين.

الوحدة الثانية: مهارات خدمة العملاء والتواصل الفعال

- مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- الإصغاء النشط وطرح الأسئلة.
- التعامل مع أنماط شخصيات المتعاملين.
- توظيف الذكاء العاطفي في الخدمة.

الوحدة الثالثة: إدارة شكاوى العملاء والمواقف الصعبة

- تصميم نظام فعال لإدارة شكاوى العملاء.
- تهدئة المتعامل الغاضب خطوة بخطوة.
- دور المشرف في تسوية الخلافات.
- تحليل أسباب الشكاوى المتكررة.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: قياس رضا العملاء وجودة الخدمات الحكومية

- أدوات القياس: الاستبيانات والمقابلات والمتسوق الخفي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة المتعاملين.
- تحويل نتائج القياس إلى خطط تحسين.
- نماذج التميز الحكومي في تقييم الخدمة.

الوحدة الخامسة: التحول الرقمي والتميز في خدمة العملاء

- القنوات الرقمية في خدمة العملاء الحكومية.
- تبسيط الإجراءات وتقليص زمن الخدمة.
- بناء ثقافة مؤسسية محورها المتعامل.
- إعداد خطة عمل للتحسين المستمر.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تمنح دورة تطوير خدمة العملاء في القطاع العام المشاركين رؤية شاملة لتصميم تجربة متعامل متميزة داخل الجهات الحكومية. ويوصى بتطبيق أدوات قياس رضا العملاء وإدارة شكاوى العملاء بشكل منهجي ودوري لضمان التحسين المستمر. كما يُنصح بترسيخ ثقافة مؤسسية تتمحور حول المتعامل، لتحقيق تحسين جودة الخدمات الحكومية ورضا المتعاملين على المدى الطويل.