MERCURY

الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء

31 مايو – 4 يونيو 2027

أمستردام (هولندا)



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

MERCURY

الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء

المرجع: 189948_120123 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة:

تعد دورة إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الحديثة، إذ تمثل الدمج بين الاحترافية في التعامل مع العملاء والتخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة. تهدف هذه الدورة، إلى تمكين المشاركين من فهم مفاهيم الجودة الشاملة في العلاقات العامة وكيفية تطبيقها لتحسين الصورة المؤسسية وتعزيز الثقة العامة. تتناول أسس الجودة الشاملة في خدمة العملاء من خلال أدوات تحليلية واستراتيجيات قياس الأداء.

يركز برنامج الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، على استراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء لرفع مستوى رضا العملاء وتعزيز تجربة المتعاملين. يوفر اتدريباً عملياً في تطبيق الجودة الشاملة في العلاقات العامة عبر دراسات واقعية. ويركز على تحسين الجودة الشاملة في خدمة العملاء من خلال خطط تطوير ومؤشرات تقييم فعالة. ويُختتم بمفاهيم متقدمة حول تقييم الجودة الشاملة في العلاقات العامة لتمكين المؤسسات من الاستدامة التنافسية.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء العلاقات العامة وخدمة العملاء.
- مسؤولو التسويق والاتصال المؤسسي.
- القيادات الإدارية وأعضاء فرق التطوير.
- موظفو مكاتب خدمة العملاء والمكاتب الأمامية.
- العاملون في قطاعات الاتصالات والإعلام.
- الاستشاريون في مجالات العلاقات العامة والجودة.
- الموظفون الجدد الراغبون في تطوير مهاراتهم في التواصل المؤسسي.
- كل من يسعى إلى تدريب على الجودة الشاملة في خدمة العملاء وتحسين الأداء المهني.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية في الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- تحليل معايير الجودة الشاملة في العلاقات العامة وربطها بالأهداف المؤسسية.
- تصميم خطط تحسين وفق أسس الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- تقييم فعالية التواصل الداخلي والخارجي عبر أدوات تحليل الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- تطبيق استراتيجيات تواصل فعالة لتحقيق رضا العملاء وتعزيز الثقة العامة.
- تطوير قدرات التخطيط الاستراتيجي للعلاقات العامة باستخدام أدوات الجودة الشاملة للعلاقات العامة.
- صياغة مبادرات تسويقية متوافقة مع مبادئ الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- تعزيز مهارات التفاوض والعرض المؤسسي لتحقيق شراكات فاعلة.
- استخدام تقنيات تقييم الأداء في قياس الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- تبني استراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء لرفع الكفاءة التشغيلية.
- تطوير خطط استدامة مؤسسية مبنية على التحسين المستمر والتغذية الراجعة.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال البرنامج التدريبي في الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء:

- فهم عميق لمفاهيم وأسس إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- مهارة تصميم وتنفيذ برامج تدريب الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- القدرة على بناء علاقات مهنية مبنية على الثقة والمصداقية.
- التفكير التحليلي في إدارة الأزمات والعلاقات المؤسسية.
- التمكن من مهارات الجودة الشاملة في العلاقات العامة وتحسين الصورة العامة للمؤسسة.
- كفاءة عالية في العرض والإقناع والتفاوض.
- إدارة فعالة للشكاوى والاقتراحات وتحويلها إلى فرص تحسين.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على تطبيق الجودة الشاملة في العلاقات العامة.

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

MERCURY

دراسة سيناريوهات واقعية:

في تدريب الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- سيناريو لمؤسسة تسعى لتطبيق تحليل الجودة الشاملة في العلاقات العامة وتحسين التواصل الداخلي.
- حالة دراسية عن عميل غير راضٍ تم تحويل تجربته السلبية إلى ولاء دائم عبر تقنيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- نموذج محاكاة حول كيفية تقييم الجودة الشاملة في العلاقات العامة باستخدام استبيانات الأداء.
- مثال لتطبيق عملي في تحسين الجودة الشاملة في خدمة العملاء عبر إعادة تصميم الإجراءات.
- دراسة حالة عن مؤسسة اعتمدت استراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء وحققت تميزاً تنافسياً.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مفاهيم وإدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة:

- مفهوم الجودة الشاملة وتطورها التاريخي.
- العلاقة بين العلاقات العامة وإدارة الجودة المؤسسية.
- أهمية تطبيق الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- المبادئ الأساسية في مفاهيم الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- دور القيم المؤسسية في تعزيز جودة الاتصال الداخلي والخارجي.
- تحليل التوقعات المؤسسية والعملاء الداخليين.
- بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتحسين المستمر.
- معايير الجودة الشاملة في العلاقات العامة وطرق قياسها.
- إدارة رضا الموظفين كأحد مؤشرات الأداء.
- تطوير نظام تغذية راجعة لتحسين العلاقات المؤسسية.

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

MERCURY

الوحدة الثانية: أسس واستراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء:

- تعريف شامل لمفهوم خدمة العملاء المتميزة.
- عناصر أسس الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- تصميم تجربة عميل متكاملة ومؤثرة.
- طرق تحسين الجودة الشاملة في خدمة العملاء باستخدام التحليل الرقمي.
- تطوير برامج تدريبية في تدريب الجودة الشاملة في خدمة العملاء.
- بناء مؤشرات الأداء لقياس رضا العملاء.
- آليات التعامل مع الشكاوى كفرص تطوير.
- استراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء لتحقيق التميز التنافسي.
- التكامل بين جودة العمليات وجودة العلاقات الإنسانية.
- دراسة حالة حول نجاح مؤسسة في تحسين تجربة العميل.

الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات الجودة الشاملة للعلاقات العامة:

- التعرف على أدوات الجودة الشاملة للعلاقات العامة وطرق تطبيقها.
- استخدام البيانات في تحليل الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- تقنيات الرصد والتقييم المستمر.
- إعداد تقارير تحليل الأداء المؤسسي.
- دمج التكنولوجيا في تطوير العلاقات العامة.
- منهجية قياس الجودة الشاملة في خدمة العملاء بدقة وشفافية.
- استراتيجيات التحسين بناءً على نتائج القياس.
- دور الذكاء العاطفي في جودة العلاقات العامة.
- أدوات الاتصال المؤسسي كرافعة للجودة.
- تطبيقات رقمية لتحسين التواصل الداخلي بين الإدارات.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: بناء العلاقات المؤسسية وتحسين الأداء:

- المبادئ الحديثة في إدارة العلاقات المؤسسية.
- تطبيق الجودة الشاملة في العلاقات العامة لبناء الثقة المؤسسية.
- منهجيات التعاون الداخلي وتحفيز فرق العمل.
- التعامل مع تضارب المصالح المؤسسية.
- تحليل الجودة الشاملة في العلاقات العامة لقياس فعالية الاتصال.
- تعزيز قيم الشفافية والانفتاح التنظيمي.
- تطوير المبادرات المجتمعية لتعزيز الصورة المؤسسية.
- مهارات التفاوض والتعامل مع المؤسسات الشريكة.
- إدارة الشراكات وفق معايير الجودة.
- برامج التحفيز والتقدير كأدوات لتحسين الجودة.

الوحدة الخامسة: التقييم المستمر والتطوير في الجودة الشاملة:

- مفهوم تقييم الجودة الشاملة في العلاقات العامة.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسة في المتابعة والتحسين.
- بناء نظام تقييم شامل لخدمة العملاء.
- تطوير تقارير الأداء واتخاذ قرارات تصحيحية.
- دمج التحسين المستمر في الثقافة المؤسسية.
- تحسين الجودة الشاملة في خدمة العملاء من خلال خطط تطوير متجددة.
- تحليل الفجوات في الأداء وتحديد أولويات التطوير.
- استراتيجيات الجودة الشاملة في خدمة العملاء كأداة للتخطيط الاستراتيجي.
- إعداد خرائط طريق للتحسين المستقبلي.
- تعزيز روح الابتكار في فرق العلاقات العامة.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد هذه الدورة على أن الجودة الشاملة في العلاقات العامة وخدمة العملاء ليست مجرد ممارسات تشغيلية، بل هي ثقافة تنظيمية متكاملة تسعى للتميز المستدام. إن تبني إدارة الجودة الشاملة في العلاقات العامة يعزز ثقة المجتمع بالمؤسسة ويطور من أدائها الداخلي. كما أن تدريب الجودة الشاملة في خدمة العملاء يعد استثماراً طويل الأمد في رأس المال البشري. توصي الدورة بدمج معايير الجودة في كل خطوة من خطوات التواصل المؤسسي لتحقيق أفضل النتائج.