MERCURY

إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء والتميز في الأداء وجودة الخدمات والدعم الفني

30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

أمستردام (هولندا)



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

MERCURY

إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء والتميز في الأداء وجودة الخدمات والدعم الفني

المرجع: 190345_121560 **التاريخ:** 30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026 **المكان:** أمستردام (هولندا) **الرسوم:** Euro 5600

المقدمة:

تمثل مراكز خدمة العملاء الواجهة التشغيلية الأكثر تأثيراً في تجربة العميل، حيث أصبحت مسؤولة عن تقديم خدمات متكاملة عبر قنوات متعددة، والاستجابة السريعة للاستفسارات، ومعالجة المشكلات، ورفع مستويات رضا العملاء، وتحقيق مؤشرات الأداء المؤسسية. ولم يعد نجاح مركز الخدمة يعتمد على سرعة الرد فقط، بل أصبح يرتبط بجودة المعالجة، وكفاءة فرق العمل، وإدارة مقدمي الخدمات، والاستفادة من التقنيات الحديثة، والقدرة على اتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

يركز هذا البرنامج التدريبي المتقدم على بناء منظومة تشغيل احترافية لمراكز خدمة العملاء، من خلال تطوير مهارات المشاركين في إدارة الاستفسارات، ومراقبة الجودة، وإدارة الأداء، والإشراف على مقدمي الخدمات، وتعزيز الدعم الفني، بما يحقق التميز التشغيلي والاستدامة في تقديم الخدمات.

الفئات المستهدفة:

- مدراء مراكز خدمة العملاء.
- مدراء تجربة العملاء.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- قادة فرق الاتصال.
- مسؤولو الجودة.
- مسؤولو الأداء التشغيلي.
- مسؤولو إدارة العقود ومقدمي الخدمات.
- مسؤولو الدعم الفني.
- مسؤولو التحول الرقمي.
- العاملون في إدارات خدمة المستفيدين.
- العاملون في مراكز الاتصال الحكومية والخاصة.
- الراغبون في تطوير كفاءاتهم في إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- بناء منظومة متكاملة لمعالجة استفسارات العملاء باحترافية.
- تطوير أساليب تحليل احتياجات العملاء وتصنيف الاستفسارات.
- تحسين جودة التفاعل مع العملاء عبر مختلف قنوات التواصل.
- رفع كفاءة إدارة الحالات المعقدة والشكاوى الحساسة.
- تصميم منهجيات فعالة لمراقبة الجودة وإدارة الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء وتحويلها إلى خطط تطوير عملية.
- إدارة مقدمي الخدمات وفق أفضل الممارسات التشغيلية.
- تقييم أداء الموردين وربطه بالأهداف الاستراتيجية.
- تطوير منظومة الدعم الفني داخل مركز الخدمة.
- تحسين التكامل بين الفرق التشغيلية والفرق التقنية.
- توظيف التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة مركز الخدمة.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة عمليات مركز خدمة العملاء.
- معالجة استفسارات العملاء.
- إدارة الشكاوى والتصعيد.
- تحليل تجربة العميل.
- مراقبة الجودة.
- إدارة الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء.
- إدارة مقدمي الخدمات.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- الدعم الفني التشغيلي.
- إدارة المعرفة.
- التحسين المستمر.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- القيادة التشغيلية.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، إدارة معالجة استفسارات العملاء باحترافية:

- تصنيف أنواع الاستفسارات حسب طبيعتها ومستوى تعقيدها.
- بناء منهجية موحدة لمعالجة طلبات العملاء.
- إدارة الاستفسارات عبر جميع قنوات التواصل.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل مع الحالات الحساسة والاستثنائية.
- تحليل أسباب تكرار الاستفسارات.
- تطوير قاعدة المعرفة والأسئلة الشائعة.
- تحسين سرعة وجودة الاستجابة.
- إدارة التصعيد وتحقيق الحل من أول تواصل.
- توثيق التفاعلات والاستفادة من البيانات التشغيلية.

الوحدة الثانية، مراقبة الجودة وإدارة الأداء التشغيلي:

- بناء إطار متكامل لمراقبة الجودة.
- تطوير معايير تقييم جودة الخدمة.
- تصميم بطاقات تقييم الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء التشغيلية.
- إعداد تقارير الأداء الدورية.
- إدارة التغذية الراجعة والتوجيه المهني.
- معالجة فجوات الأداء.
- تطوير خطط التحسين المستمر.
- تعزيز ثقافة الجودة والتميز التشغيلي.
- ربط الأداء بالأهداف المؤسسية.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة، الإدارة الاحترافية لمقدمي الخدمات والشركاء التشغيليين:

- بناء العلاقات الاستراتيجية مع مقدمي الخدمات.
- تحديد مسؤوليات وأدوار جميع الأطراف.
- إدارة العقود التشغيلية بكفاءة.
- متابعة الالتزام بمستويات الخدمة.
- تقييم أداء مقدمي الخدمات.
- تحليل القيمة المضافة للخدمات المقدمة.
- إدارة المخاطر التشغيلية للموردين.
- إدارة الاجتماعات الدورية ومراجعات الأداء.
- تطوير خطط التحسين المشتركة.
- تعزيز الشراكات طويلة المدى.

الوحدة الرابعة، إدارة الدعم الفني في مركز الخدمة:

- الهيكل التشغيلي للدعم الفني.
- تصنيف الحوادث والمشكلات الفنية.
- إدارة طلبات الدعم الفني.
- تسريع معالجة الأعطال التقنية.
- التكامل بين فرق التشغيل والفرق الفنية.
- تحسين إدارة المعرفة الفنية.
- إدارة عمليات التصعيد الفني.
- دعم استمرارية الخدمات.
- تطوير الحلول الوقائية.
- توظيف التقنيات الحديثة لرفع كفاءة الدعم.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة، التميز التشغيلي والابتكار في مراكز خدمة العملاء:

- بناء نموذج متكامل للتميز التشغيلي.
- تحسين رحلة العميل.
- تطوير مؤشرات الأداء المستقبلية.
- توظيف التحليلات التشغيلية في اتخاذ القرار.
- تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر.
- رفع كفاءة فرق العمل.
- إدارة التغيير داخل مركز الخدمة.
- بناء خطط التطوير المستدام.
- تعزيز رضا العملاء وولائهم.
- إعداد خارطة طريق لتطوير مركز خدمة العملاء وفق أفضل الممارسات العالمية.