MERCURY

التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد

8 – 12 فبراير 2027

ميلانو (إيطاليا)



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

MERCURY

التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد

المرجع: 190347_121564 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** ميلانو (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

مقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد، إلى تطوير مهارات موظفي الاستقبال وخدمة المستفيدين لتعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحقيق مستويات عالية من الرضا. كما تركز على بناء مفهوم متكامل حول تجربة المستفيد ودور الموظف في تشكيل الانطباعات الأولى وتحسين العلاقة مع المراجعين. وتستعرض أساليب التواصل الاحترافي وإدارة رحلة المستفيد بدءًا من الاستقبال وحتى إتمام الخدمة بكفاءة. وتتناول آليات التعامل مع المواقف اليومية المختلفة وتحقيق التوازن بين سرعة الإنجاز وجودة الخدمة. وتساعد المشاركين على فهم معايير الخدمة الحكومية وتطبيق أفضل الممارسات التي تدعم التميز المؤسسي. وتساهم في تطوير ثقافة التحسين المستمر ورفع مستوى الأداء في بيئات العمل الخدمية.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو استقبال المراجعين في الجهات الحكومية.
- موظفو مراكز خدمة المستفيدين.
- العاملون في إدارات العلاقات العامة.
- موظفو خدمة العملاء والدعم الإداري.
- مشرفو وحدات تقديم الخدمات.
- قادة فرق تجربة المستفيد.
- موظفو الاتصال المؤسسي.
- العاملون في القطاع العام والخاص.
- مسؤولو تحسين جودة الخدمات.
- الموظفون الراغبون بتطوير مهارات التواصل.
- العاملون في مكاتب الاستقبال الأمامية.
- مسؤولو متابعة رضا المستفيدين.

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

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفهوم تجربة المستفيد وأهميتها في تطوير جودة الخدمات.
- التعرف على معايير التميز في خدمة المراجعين.
- تطوير مهارات استقبال المراجعين بطريقة احترافية.
- تعزيز القدرة على بناء انطباع أول إيجابي.
- تطبيق أساليب التواصل الفعال مع مختلف الفئات.
- تحسين مهارات الإنصات وفهم احتياجات المستفيدين.
- استخدام لغة الجسد لتعزيز الثقة والاحترام.
- إدارة رحلة المستفيد بكفاءة من البداية للنهاية.
- تنظيم عمليات الاستقبال وتقليل أوقات الانتظار.
- قياس رضا المستفيد وتحليل نتائج الخدمة.
- التعامل مع المواقف الصعبة أثناء تقديم الخدمة.
- تطوير مهارات إدارة الوقت وضغط العمل.
- تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة أثناء الخدمة.
- تطبيق مؤشرات الأداء لتحسين مستوى الخدمة.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الجودة والتميز.
- إعداد خطط عملية لتطوير الأداء وتحسين تجربة المستفيد.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد:

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

- مهارات استقبال المراجعين باحترافية.
- القدرة على تحسين تجربة المستفيد.
- مهارات الاتصال الفعال مع العملاء.
- تطبيق أساليب الإنصات النشط.
- استخدام لغة الجسد الإيجابية.
- بناء علاقات قائمة على الثقة.
- تنظيم رحلة المستفيد.
- إدارة أوقات الانتظار بفعالية.
- التعامل مع ضغوط العمل.
- حل المشكلات أثناء الخدمة.
- اتخاذ القرارات المناسبة.
- قياس جودة الخدمات المقدمة.
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر.
- تعزيز الصورة المؤسسية.
- تطوير الأداء الوظيفي في بيئات الخدمة.

دراسة سيناريوهات

في تدريب التميز في استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد، سيطوّر المشاركين قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- استقبال مراجع غير راضٍ عن مستوى الخدمة المقدمة.
- التعامل مع ازدحام المراجعين في أوقات الذروة.
- إدارة موقف يتطلب سرعة اتخاذ القرار.
- معالجة شكوى بطريقة تحافظ على رضا المستفيد.
- تحليل رحلة مستفيد لتحديد نقاط التحسين.
- تطبيق مهارات التواصل في مواقف الاستقبال اليومية.
- تحسين تجربة زيارة المستفيد للجهة.

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

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: أساسيات التميز في خدمة المراجعين

- مفهوم التميز في خدمة المراجعين وأثره على جودة الخدمات.
- تعريف تجربة المستفيد ودورها في تطوير الأداء المؤسسي.
- أهمية التركيز على احتياجات المستفيد وتوقعاته أثناء تقديم الخدمة.
- التعرف على معايير الخدمة الحكومية وأسس تطبيقها في بيئة العمل.
- فهم أهمية الانطباع الأول وتأثيره على العلاقة مع المراجع.
- تحديد مسؤوليات موظف الاستقبال ودوره في نجاح تجربة المستفيد.
- تعزيز الصورة المؤسسية من خلال السلوك المهني والخدمة المتميزة.

الوحدة الثانية: مهارات التواصل الاحترافي مع المراجعين

- فهم أساسيات الاتصال الفعال في بيئة خدمة المستفيد.
- التمييز بين الاتصال اللفظي وغير اللفظي أثناء التعامل.
- تطوير مهارات الإنصات الفعال لفهم احتياجات المراجعين.
- استخدام لغة الجسد بطريقة تعزز التواصل والثقة.
- تطبيق أساليب بناء الثقة مع المستفيدين.
- تطوير مهارات طرح الأسئلة للحصول على المعلومات الدقيقة.
- اختيار الأسلوب المناسب حسب طبيعة المراجع والموقف.

الوحدة الثالثة: إدارة رحلة المستفيد

- فهم مراحل رحلة المستفيد داخل المؤسسة.
- تحديد نقاط الاتصال المؤثرة في تجربة الخدمة.
- تنظيم عملية استقبال المراجعين بطريقة فعالة.
- تطبيق أساليب إدارة أوقات الانتظار.
- تحسين تجربة زيارة المستفيد.
- التعرف على طرق قياس رضا المستفيد.
- استخدام نتائج القياس لتطوير الخدمات.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: التعامل مع المواقف اليومية

- فهم كيفية تحديد أولويات العمل أثناء استقبال المراجعين.
- تطوير القدرة على التعامل مع ضغط العمل.
- تطبيق مهارات إدارة الوقت في بيئة الخدمة.
- التعامل مع الشخصيات المختلفة بأساليب مناسبة.
- إدارة المواقف الصعبة بطريقة احترافية.
- اتخاذ القرارات المناسبة أثناء تقديم الخدمة.
- الحفاظ على جودة التعامل في جميع الظروف.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة التميز في الخدمة

- مفهوم ثقافة التميز ودورها في تطوير الخدمات.
- التعرف على مؤشرات الأداء في خدمة المستفيد.
- تطبيق مفاهيم الجودة في تقديم الخدمات.
- تعزيز منهجية التحسين المستمر.
- التعرف على أفضل الممارسات في خدمة المراجعين.
- إعداد خطة تطوير الأداء الفردي والمؤسسي.
- تعزيز الالتزام بالتميز في جميع نقاط التواصل.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تمثل مهارات استقبال المراجعين وإدارة تجربة المستفيد أساسًا لتحقيق التميز في تقديم الخدمات وبناء علاقات إيجابية مع المستفيدين. يساهم تطبيق مفاهيم التواصل الاحترافي والجودة والتحسين المستمر في رفع مستوى الأداء وتعزيز الصورة المؤسسية.