



تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

28 سبتمبر - 02 أكتوبر 2026
مدريد (إسبانيا)



تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

الرمز : 115194_120461 تاريخ الإنعقاد: 28 سبتمبر - 02 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

المقدمة:

لا تقتصر فوائد الاستراتيجية التي تركز على العملاء على شركات القطاع الخاص، يمكن للوكالات الحكومية على جميع المستويات أن تكسب من خلال وضع احتياجات ورغبات المواطنين أولاً، تزداد توقعات المستهلكين فقط حيث أن التقدم التكنولوجي مثل الهواتف الذكية والتطبيقات تفتح آفاقاً جديدة من الراحة والسرعة والشفافية لعملاء القطاع الخاص، وفي الوقت نفسه، فإن تشديد الهيزانيات الحكومية يجعل من الصعب على القطاع العام تقديم خدمات ذات جودة عالية مماثلة. مع تزايد توقعات المستهلكين، قد لا يكون من المفاجئ أن يؤدي التفاعل مع الوكالات الحكومية إلى إحباط العديد من الأشخاص، تم تصميم هذه الدورة التدريبية لخدمة العملاء في القطاع العام لتزويد المشاركين بمهارات الاتصال واستراتيجيات التفاوض وأفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام التي يحتاجونها لتحسين خدمة العملاء بشكل كبير مع تقليل التكاليف وزيادة رضا عملاء القطاع العام، مع القدرة على قياس رضا العملاء وتطبيق عناصر التصميم اللازمة لهيكله مؤسستهم بطريقة تركز على العملاء للاستجابة بفعالية مع تغير احتياجات خدمة العملاء وظروفها.

الفئات المستهدفة:

- موظفو الخدمة على جميع مستويات الوكالات الحكومية.
- موظفو القطاع العام.
- مدراء الأقسام ومشرفي خدمة العملاء.
- موظفو المظنة غير الربحية.
- موظفو النقل العام والمرافق.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير سياسات وإجراءات خدمة العملاء الاستباقية.
- التعامل بنجاح في العمل مع أربع أنواع شخصيات للعملاء.
- السيطرة على تهدئة أو انزعاج العملاء عبر الهاتف وبشكل شخصي.
- التحكم في مشاعرهم في المواقف العصيبة.
- تحسين مهارات الاستماع والاستجابة لفهم احتياجات العميل الحقيقية بشكل أفضل.
- تحدد أهداف SMART لتحسين رضا العملاء بشكل مستمر.

الكفاءات المستهدفة:

- تقييم أفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام.
- تحسين فعالية الاتصال من خلال تطوير مهارات الاستماع والاستجابة.
- قياس ومراقبة مدى رضا خدمة العملاء في القطاع العام.
- تعزيز مهارات الإقناع والتفاوض وحل النزاعات.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة مشاركة خدمة العملاء في القطاع العام.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، تحسين الاتصال بخدمة العملاء وتنمية المهارات الشخصية:

- توقعات خدمة العملاء السبعة
- فهم التواصل غير اللفظي لعميلك
- العمل مع 4 أنماط مزاج للعملاء
- مهارات الاستماع والاستجابة النشطة لتعزيز خدمة العملاء
- تقنيات الإعطاء وتلقي ملاحظات العملاء

الوحدة الثانية، بناء منظومة تتحور حول العملاء في القطاع العام:

- تطوير ثقافة خدمة العملاء من أعلى لأسفل
- العملاء الداخليون مقابل العملاء الخارجيون
- السمات المشتركة لجميع القادة الناجحين
- أفضل وأسوأ مزودي خدمة العملاء في القطاع العام
- الذهاب إلى الهيل الإضافي لتجاوز توقعات العملاء
- تهيئة موظفي خدمة العملاء

الوحدة الثالثة، تسخير قوة وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين خدمة العملاء:

- فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مشاركة العملاء
- مواكبة التكنولوجيا المتغيرة بسرعة
- أفضل ممارسات خدمة العملاء للقطاع العام عبر وسائل التواصل الاجتماعي
- أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: المدونات و Twitter و Facebook و YouTube
- حماية السمعة الاجتماعية والإعلامية لهيئة

الوحدة الرابعة، قياس ومراقبة رضا خدمة العملاء في القطاع العام:

- فوائد قياس رضا خدمة العملاء
- وضع معايير قياس ومراقبة جودة خدمة العملاء
- أفضل الممارسات لتسجيل ومراقبة قضايا خدمة العملاء
- دور المشرف في حل النزاعات
- إدارة العواطف أثناء المواقف العصيبة
- استراتيجيات للعمل مع الطابع الصعبة أو المطلب

الوحدة الخامسة، تحقيق التميز في خدمة العملاء في القطاع العام:

- ما هي خطة العمل الخاصة بك؟
- موقفك يحدث فرقاً
- تحديد أهداف ذكية للتحسين المستمر
- نصائح لإدارة الإجهاد للحفاظ على نهج حياة متوازن
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية

نموذج تسجيل :
تطوير خدمة العملاء في القطاع العام

الرمز : 120461 تاريخ الإنعقاد: 28 سبتمبر - 02 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 5600 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:

العنوان:

المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

الهسمى الوظيفي:

الهاتف / الجوال:

البريد الإلكتروني الشخصي:

البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐