MERCURY

المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال في ظل المنافسة ISO 18295 - Call Centers

25 - 29 اكتوبر 2026

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

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

MERCURY

المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال في ظل المنافسة ISO 18295 - Call Centers

الرمز : 120057_127031 تاريخ الإنعقاد: 25 - 29 اكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 اليورو

مقدمة:

تسعى المؤسسات الحديثة إلى التميز في خدمة العملاء باعتبارها أحد أهم أدوات المنافسة في الأسواق العالمية. في ظل التحديات الراهنة، أصبح تطبيق معايير ISO 18295 مراكز الاتصال ضرورة استراتيجية لضمان الكفاءة والجودة. تشير الدراسات إلى أن نصف الاتصالات الواردة لا تتم معالجتها بالشكل المطلوب، مما يؤدي إلى فقدان فرص حقيقية لبناء الثقة مع العملاء. لذا فإن تحسين جودة مراكز الاتصال أصبح أولوية قصوى للشركات التي تطمح إلى الريادة.

يركز هذا البرنامج التدريبي في المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة، على تدريب مراكز الاتصال ISO 18295 وتطوير القدرات المؤسسية لتحقيق مستويات خدمة عالية. كما يستعرض هذا البرنامج التدريبي أحدث تقنيات مراكز الاتصال الحديثة ودورها في تحسين تجربة العملاء وتعزيز مؤشرات الأداء.

تهدف هذه الدورة التدريبية في المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة، إلى تمكين المشاركين من استيعاب أفضل الممارسات في إدارة الشكاوى وتحليل البيانات. تتناول كيفية تطوير عمليات مراكز الاتصال بما يواكب احتياجات العملاء. تعزز القدرة على خلق ميزة تنافسية حقيقية من خلال إدارة فعالة للمكالمات والموارد البشرية داخل مراكز الاتصال.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء مراكز الاتصال.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال المبتدئون.
- مسؤولو الجودة في مراكز الاتصال.
- خبراء تطوير عمليات مراكز الاتصال.
- المتخصصون في تحليل بيانات مراكز الاتصال.
- العاملون في إدارة الموارد البشرية في مراكز الاتصال.
- مستشارو استراتيجيات خدمة العملاء.
- مدراء المشاريع المرتبطة بخدمة العملاء.
- المهتمون بمتابعة معايير ISO 18295.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة:

- القدرة على تطبيق معايير الجودة العالمية.
- مهارات في تحسين جودة مراكز الاتصال.
- كفاءة في صياغة مؤشرات الأداء.
- إتقان تقنيات إدارة الشكاوى.
- كفاءة تحليلية في قراءة البيانات.
- مرونة في إدارة فرق العمل.
- خبرة في تقنيات مراكز الاتصال الحديثة.
- مهارات في تحسين تجربة العملاء في مراكز الاتصال.
- كفاءة في إدارة الموارد البشرية في مراكز الاتصال.
- إبداع في تطوير الحلول التشغيلية.
- قدرة على دمج التكنولوجيا في العمل اليومي.
- مهارة في تصميم استراتيجيات الخدمة.

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 في المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة، سيكون المشاركون قادرين على:

- استيعاب مفهوم إدارة مراكز الاتصال ISO 18295 وأثره في البيئة التنافسية.
- توضيح أساليب تطبيق تدريب موظفي مراكز الاتصال لتعزيز الأداء المهني.
- تحليل التحديات التشغيلية ووضع حلول عملية قابلة للتطبيق.
- تطبيق أدوات تقييم أداء مراكز الاتصال ومراجعة النتائج بشكل دقيق.
- إتقان مهارات تصميم مؤشرات الأداء المرتبطة بجودة الخدمة.
- تفسير بيانات العملاء وتطبيق استراتيجيات التحسين المستمر.
- تمييز بين أنواع المراكز المختلفة وتحديد الأنسب لاحتياجات المؤسسة.
- تطبيق منهجيات فعالة في إدارة الشكاوى في مراكز الاتصال.
- تصميم خطط تطويرية تعتمد على تخطيط عمليات مراكز الاتصال.
- توظيف أحدث أدوات تحليل أداء موظفي مراكز الاتصال.
- صياغة خطط لتحسين تجربة العملاء في مراكز الاتصال بشكل مستدام.
- بناء قدرات في تدريب إدارة مراكز الاتصال ISO 18295 لمواكبة التغيرات.
- تطبيق خطوات محددة لرفع جودة الخدمة باستخدام التقنيات الرقمية.
- تصميم أطر استراتيجية لتحقيق التميز المؤسسي في مجال خدمة العملاء.
- تطوير ثقافة التحسين المستمر ضمن بيئة العمل.
- تنمية مهارات التقييم والنقد البناء لدى الموظفين.
- إعداد استراتيجيات مبتكرة لمواجهة المنافسة في السوق.
- تقديم حلول قائمة على البيانات لدعم اتخاذ القرار.

دراسة سيناريوهات:

في تدريب المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال ISO 18295 في ظل المنافسة، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- عميل غير راضٍ عن خدمة بطيئة يتم التعامل معه بخطوات منهجية.
- تحليل شكاوى متكررة لتحديد جذور المشكلة.
- اختبار خطة جديدة لرفع سرعة الرد على الاتصالات.
- مقارنة بين مؤشرات أداء مراكز الاتصال في فترتين زمنيتين.
- تطبيق آلية لتحسين تجربة العملاء في حملة تسويقية.
- تطوير فريق من خلال تدريب موظفي مراكز الاتصال على المهارات السلوكية.
- استخدام نظام جديد في تحليل بيانات مراكز الاتصال.
- محاكاة لحالة تصعيد شكوى معقدة وحلها بكفاءة.
- إدارة ضغط مكالمات موسمية بخطة توزيع موارد فعالة.
- قياس أثر تطوير عمليات مراكز الاتصال على مستوى رضا العملاء.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: أساسيات معايير ISO 18295 لإدارة مراكز الاتصال:

- مفهوم معايير ISO 18295 وتطبيقاتها.
- الفرق بين المعايير الدولية والمحلية.
- أهمية تطبيقها في الأسواق التنافسية.
- دورها في تحسين جودة مراكز الاتصال.
- العلاقة بين الجودة ورضا العملاء.
- كيفية دمجها في العمليات اليومية.
- دور القيادة في نشر ثقافة الجودة.
- أمثلة تطبيقية من شركات رائدة.
- مراجعة الأخطاء الشائعة في تطبيق المعايير.
- الربط بين الأداء المؤسسي واستراتيجيات الخدمة.

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

MERCURY

الوحدة الثانية: تطوير عمليات مراكز الاتصال:

- مفهوم تطوير عمليات مراكز الاتصال.
- الأدوات الحديثة في التخطيط التشغيلي.
- خطوات تخطيط عمليات مراكز الاتصال.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة.
- تحسين تدفقات العمل اليومية.
- بناء هياكل تنظيمية مرنة.
- دمج العمليات مع تحليل بيانات مراكز الاتصال.
- أساليب متابعة العمليات وتحليل الفجوات.
- ربط التطوير بمؤشرات الأداء.
- حالات تطبيقية من مؤسسات ناجحة.

الوحدة الثالثة: تدريب وإدارة فرق العمل:

- أهمية تدريب موظفي مراكز الاتصال.
- برامج تدريب إدارة مراكز الاتصال ISO 18295.
- تطوير مهارات التواصل الفعال.
- تعزيز مهارات الاستماع النشط.
- رفع مهارات حل المشكلات.
- تصميم خطط تطوير فردية.
- دور القيادة في دعم الفرق.
- أساليب تقييم الأداء الفردي.
- تطبيق تحليل أداء موظفي مراكز الاتصال.
- استراتيجيات التحفيز والاحتفاظ بالموظفين.

الوحدة الرابعة: استراتيجيات خدمة العملاء وإدارة الشكاوى:

- مفهوم استراتيجيات خدمة العملاء.
- مبادئ إدارة الشكاوى في مراكز الاتصال.
- مراحل التعامل مع الشكوى.
- أدوات تحليل الشكاوى.
- آليات التصعيد والمتابعة.
- قياس أثر الشكاوى على رضا العملاء.
- ربط الشكاوى بتطوير المنتجات.
- حالات عملية في إدارة الشكاوى.
- دور مؤشرات الأداء في متابعة الشكاوى.
- تحسين الأنظمة القائمة لرفع الكفاءة.

الوحدة الخامسة: التقنيات الحديثة وتحليل البيانات:

- دور تقنيات مراكز الاتصال الحديثة.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي في الرد الآلي.
- استخدام الروبوتات التفاعلية.
- أدوات تحليل بيانات مراكز الاتصال.
- استخراج أنماط من البيانات التاريخية.
- بناء تقارير لإدارة الأداء.
- تقييم أثر التكنولوجيا على تجربة العملاء.
- استخدام البيانات لتحسين الخدمة.
- تطوير مؤشرات قياس متقدمة.
- دمج التحليل مع استراتيجيات التطوير.

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

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

توضح هذه الدورة أن تطبيق معايير ISO 18295 هو أداة أساسية لتعزيز التميز المؤسسي. كما تؤكد على أن الاستثمار في تدريب مراكز الاتصال ISO 18295 يرفع من كفاءة الأداء وجودة الخدمة. تكشف السيناريوهات التطبيقية عن أهمية تحليل بيانات مراكز الاتصال في دعم القرارات الاستراتيجية. تؤكد التوصيات على ضرورة تبني التقنيات الحديثة لضمان الاستمرارية والابتكار. وأخيرًا، تبرز أهمية بناء ثقافة مؤسسية تركز على تحسين تجربة العملاء في مراكز الاتصال.

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

MERCURY

نموذج تسجيل :

المعايير العالمية لإدارة مراكز الاتصال في ظل المنافسة ISO 18295 - Centers Call

الرمز : 120057 تاريخ الإنعقاد: 25 - 29 اكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 اليورو

معلومات المشارك

الأسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

المدينة / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الأسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لي

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي