



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

16 - يونيو 2024
أونلاين



المعايير العالمية للإدارة مراكز الاتصال في ظل المنافسة ISO 18295 Call Centers

رمز الدورة: 127054_120057 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: أونلاين التكاليف: 1500 اليورو

مقدمة:

من المعايير النسائية التي تسعى جميع المهن والمؤسسات حكومية أو أعمال أو أهلية هو تحقيق رضا العميل وإشباع تام لرغباته واحتياجاته. وبالرغم من ذلك ثبتت الدراسات أن 50% من اتصالات العملاء الواردة لمعظم المهن الحكومية غير وجاب عليها فالاتصالين خارج وقت العمل غير وجاب عليهم، كما أن ضغط المكالمة أيضاً قد يسبب فقدان البعض منها وفي ضروريات العمل الالتفاف بين الشركات أصبح توفر خدمة دعم فني للعملاء بصورة مت米زة من أساسيات العمل التنافسي، ومن باب المنافسة القوية في سوق العمل أصبح العميل يبحث عن شركات تقوم له الاهتمام الكبير في تعاملاته فكلما زاد الاهتمام بالعميل زاد القبال على هذا المجال، مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بخدمة العملاء بصفة عامة وجودة وكفاءة عمليات مراكز الاتصالات Call Centers بصفة خاصة.

أهداف البرنامج:

- استيعاب أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية.
- ممارسة الأساليب الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.
- التعرف على الأنواع الحديثة المختلفة من مراكز الاتصال Centers Call Centers.
- تقدير خدمة أفضل وأسرع وزيادة رضا العملاء.
- التعرف على التقنيات الحديثة في رفع كفاءة مراكز الاتصال.
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها.
- تضليل أهمية إدارة مركز الاتصال لتحسين أداء الشركة.
- تنفيذ نظام أراء العملاء والتي من شأنها أن تزيد من رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوى من التحضير إلى حل الشكاوى، ويشمل ذلك استلام الشكاوى وتحليلها وتصعيدها ومنتبعتها وجميع الاتصالات الداخلية والخارجية.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقدير ومراجعة أنظمة الشكاوى.
- تحسين الانظمة الموجودة بمركز الاتصال وجعلها من أفضل المعايير العالمية للتعامل مع العملاء.

المحتويات الأساسية: الرؤية المتميزة في إدارة "خدمة العملاء":

- أهمية خدمة العملاء في نجاح المؤسسات.
- الاستراتيجيات المتقدمة في خدمة العملاء.
- النماذج الحديثة في تحديد وفهم العميل.
- الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء.
- العوامل التي تتحقق التمييز في خدمة العملاء.
- التأثير الإيجابي للنجاح في تحقيق أو تجاوز توقعات العملاء.

كفاءة مراكز الاتصال في تحقيق جودة خدمة العملاء:

- مفهوم إدارة "مركز الاتصال".
- أهمية إدارة مركز الاتصال.
- أهداف قسم "مركز الاتصال".
- النقاط الخمسة الأساسية لتعزيز مركز الاتصال.
- ميزات قسم مركز الاتصال
- العقبات التي قد تواجه مركز الاتصال

النيليات الحديثة في تطوير عمليات مراكز الاتصال:

- التقنية الحديثة في مراكز الاتصال.
- تطوير آليات مراكز الاتصال.
- الأنواع المختلفة من مراكز الاتصال.
- خطوات تحسين أداء مراكز الاتصال
- المهارات النسائية الواجب توافرها في موظف مركز الاتصال
- تطوير ونشرات النداء الرئيسية ذات الصلة للتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- مركز الاتصال وتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في التعامل مع الشكاوى

القيادة و توفير بيئة محفزة لعمليات مراكز الاتصال:

- مفهوم القيادة وأهدافها وأنواعها.
- دور القيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل.
- النساليب الحديثة لتعامل القادة مع جميع الفئات المعنية.
- دور القيادة في بناء ثقافة التميز لدى موظفي مركز الاتصال
- القيادة وتأثيرها في توفير بيئة محفزة على الابتكار والإبداع
- استراتيجيات القيادة لتطبيق سياسات التطوير

التميز كمدخل لكفاءة وفعالية عمليات مراكز الاتصال:

- مفهوم الكفاءة والفعالية.
- علاقة الكفاءة والفعالية بالتميز الإداري.
- الكفاءة والفعالية كمعايير الجودة و رضاء العميل.
- تحليل كفاءة العوامل البيئية والاقتصادية والفنون الجميلة المؤثرة في رضاء العميل
- استراتيجيات التميز لتطبيق سياسات التطوير في مركز الاتصال

طرق قياس رضاء عملاء مراكز الاتصال لبناء وسسات فعالة:

- لماذا يجب قياس رضا العملاء
- طرق جمع المعلومات لقياس مدى رضا العملاء.
- ونشرات النداء الرئيسية الحديثة للتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- الصعوبات التي قد تواجه المنظمات عند قياس رضا العملاء.
- نماذج قياس رضا عملاء مراكز الاتصال وكيفية تطبيقها والاستفادة من النتائج.
- نماذج قياس رضا العاملين بمراكز الاتصال وكيفية الاستفادة من النتائج.



نحوذن تسجيل :

المعايير العالمية للدارة وراكيز الاتصال في ظل المنافسة ISO 18295 Centers Call -

رمز الدورة: 120057 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: أونلاين التكلفة: 1500 اليورو

معلومات الوشارك

النسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:
العنوان:
المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

النسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي