



تخطيط وتطوير الخدمات

20 - 16 ديسمبر 2024  
مدريد (إسبانيا)



## تخطيط وتطوير الخدمات

رمز الدورة: 120589\_131682 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 ديسمبر 2024 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

### المقدمة:

تعتبر خدمات الجودة العالية أمراً حيوياً لأي مؤسسة ترغب في النمو والتنمية المستدامة. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لتخطيط وتطوير الخدمات لتحقيق هذه الأهداف.

### الفئات المستهدفة:

- المدراء.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفين الذين يعملون في مجال تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات تخطيط وتطوير الخدمات.
- تحليل احتياجات العملاء وتحديد متطلباتهم في الخدمات.
- تطبيق استراتيجيات تخطيط الخدمات.
- تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى رضا العملاء.
- تعزيز الكفاءة الإدارية وتطوير المهارات الشخصية.

### الكفاءات المستهدفة:

- تحليل احتياجات العملاء وتطوير الخدمات الجديدة.
- تطبيق استراتيجيات تخطيط الخدمات.
- تنفيذ إجراءات التحسين المستمر لجودة الخدمات.
- التعامل مع التحديات التي تواجه تطوير الخدمات.
- التواصل بشكل فعال مع العملاء والفريق الإداري.

### محتوى الدورة

الوحدة الأولى، تحليل احتياجات العملاء وتحديد متطلبات الخدمة:

- فهم احتياجات وتوقعات العملاء
- إجراء البحوث السوقية لتحديد فجوات الخدمات والفرص
- تقنيات جمع تعليقات العملاء وتحليل البيانات
- تحديد وترتيب متطلبات الخدمة

الوحدة الثانية، استراتيجيات تخطيط وتطوير الخدمات:

- تخطيط الخدمات وتطويرها وفقاً للاحتياجات والفرص المحددة
- التفكير التصميمي في تصميم وتحسين الخدمات
- استخدام الابتكار لتحسين الخدمات وتلبية احتياجات العملاء
- الاهتمام بجودة الخدمة وتحسين العمليات

### الوحدة الثالثة، إدارة جودة الخدمة وتحسين العمليات:

- فهم مفهوم جودة الخدمة وأساليب تقييمها
- إدارة العمليات والتحسين المستمر لجودة الخدمة
- تطبيق أدوات إدارة الجودة في خدماتك
- تحليل العمليات والتعرف على المشكلات وتحديدها

### الوحدة الرابعة، الابتكار في تطوير الخدمات والتفكير التصميمي:

- فهم مفهوم التفكير التصميمي وكيفية تطبيقه في تصميم الخدمات
- الاستفادة من تقنيات الابتكار لتحسين الخدمات
- تصميم الخدمات وتحسينها وفقاً لتفكير التصميمي
- إدارة التغيير في تطوير الخدمات وتنفيذها

### الوحدة الخامسة، التحديات في تطوير الخدمات واستراتيجيات التغلب عليها:

- تحديد استراتيجيات لتخطي العقبات وتحسين تطوير الخدمات
- الاهتمام بتحسين تجربة العملاء وتفعيل دورهم في تطوير الخدمات
- التفكير بشكل استراتيجي في تطوير الخدمات والاستثمار في الابتكار والتقنية
- استخدام أدوات الإدارة المناسبة لتحسين تطوير الخدمات
- تحديد العوامل الرئيسية لنجاح تطوير الخدمات والعمل على تعزيزها

نهجودخ تسجبل :  
تخطبل وتطوبر الخدوات

رمز الدورة: 120589 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 دلسمبر 2024 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

معلوات المشارك

النسر الكامل (السبد / السبدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البربد الإلكتروني الشخصي: .....

البربد الإلكتروني الرسمي: .....

معلوات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

المدينة / الدولة: .....

معلوات الشخص المسؤول عن ترشبح الموظفين

النسر الكامل (السبد / السبدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البربد الإلكتروني الشخصي: .....

البربد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي