



إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء والتميز في الأداء وجودة  
الخدمات والدعم الفني

30 أغسطس - 03 سبتمبر 2026  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء والتميز في الأداء وجودة الخدمات والدعم الفني

الرمز : 121560\_179517 تاريخ الإنعقاد: 30 أغسطس - 03 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 4600 اليورو

### المقدمة:

تمثل مراكز خدمة العملاء الواجهة التشغيلية الأكثر تأثيراً في تجربة العميل، حيث أصبحت مسؤولية عن تقديم خدمات متكاملة عبر قنوات متعددة، والاستجابة السريعة للاستفسارات، ومعالجة المشكلات، ورفع مستويات رضا العملاء، وتحقيق مؤشرات الأداء المؤسسية. ولم يعد نجاح مركز الخدمة يعتمد على سرعة الرد فقط، بل أصبح يرتبط بجودة المعالجة، وكفاءة فرق العمل، وإدارة مقدمي الخدمات، والاستفادة من التقنيات الحديثة، والقدرة على اتخاذ القرارات الهنيئة على البيانات.

يركز هذا البرنامج التدريبي المتقدم على بناء منظومة تشغيل احترافية لمراكز خدمة العملاء، من خلال تطوير مهارات المشاركين في إدارة الاستفسارات، ومراقبة الجودة، وإدارة الأداء، والإشراف على مقدمي الخدمات، وتعزيز الدعم الفني، بما يحقق التميز التشغيلي والاستدامة في تقديم الخدمات.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء مراكز خدمة العملاء.
- مدراء تجربة العملاء.
- مشرفو فرق خدمة العملاء.
- قادة فرق الاتصال.
- مسؤولو الجودة.
- مسؤولو الأداء التشغيلي.
- مسؤولو إدارة العقود ومقدمي الخدمات.
- مسؤولو الدعم الفني.
- مسؤولو التحول الرقمي.
- العاملون في إدارات خدمة المستفيدين.
- العاملون في مراكز الاتصال الحكومية والخاصة.
- الراغبون في تطوير كفاءاتهم في إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء.

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء منظومة متكاملة لمعالجة استفسارات العملاء باحترافية.
- تطوير أساليب تحليل احتياجات العملاء وتصنيف الاستفسارات.
- تحسين جودة التفاعل مع العملاء عبر مختلف قنوات التواصل.
- رفع كفاءة إدارة الحالات المعقدة والشكاوى الحساسة.
- تصميم منهجيات فعالة لمراقبة الجودة وإدارة الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء وتحويلها إلى خطط تطوير عملية.
- إدارة مقدمي الخدمات وفق أفضل الممارسات التشغيلية.
- تقييم أداء الموردين وربطه بالنتائج الاستراتيجية.
- تطوير منظومة الدعم الفني داخل مركز الخدمة.
- تحسين التكامل بين الفرق التشغيلية والفرق التقنية.
- توظيف التقنيات الحديثة لتعزيز كفاءة مركز الخدمة.
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي.

### الكفاءات المستهدفة:

- إدارة عمليات مركز خدمة العملاء.

- معالجة استفسارات العملاء.
- إدارة الشكاوى والتصعيد.
- تحليل تجربة العميل.
- مراقبة الجودة.
- إدارة النداء.
- تحليل مؤشرات النداء.
- إدارة مقدمي الخدمات.
- إدارة اتفاقيات مستوى الخدمة.
- إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- الدعم الفني التشغيلي.
- إدارة المعرفة.
- التحسين المستمر.
- اتخاذ القرار المبني على البيانات.
- القيادة التشغيلية.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى، إدارة معالجة استفسارات العملاء باحترافية:

- تصنيف أنواع الاستفسارات حسب طبيعتها ومستوى تعقيدها.
- بناء منهجية موحدة لمعالجة طلبات العملاء.
- إدارة الاستفسارات عبر جميع قنوات التواصل.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- التعامل مع الحالات الحساسة والاستثنائية.
- تحليل أسباب تكرار الاستفسارات.
- تطوير قاعدة المعرفة والنسلة الشائعة.
- تحسين سرعة وجودة الاستجابة.
- إدارة التصعيد وتحقيق الحل من أول تواصل.
- توثيق التفاعلات والاستفادة من البيانات التشغيلية.

### الوحدة الثانية، مراقبة الجودة وإدارة النداء التشغيلي:

- بناء إطار متكامل لمراقبة الجودة.
- تطوير معايير تقييم جودة الخدمة.
- تصميم بطاقات تقييم النداء.
- تحليل مؤشرات النداء التشغيلية.
- إعداد تقارير النداء الدورية.
- إدارة التغذية الراجعة والتوجيه المهني.
- معالجة فجوات النداء.
- تطوير خطط التحسين المستمر.
- تعزيز ثقافة الجودة والتميز التشغيلي.
- ربط النداء بالاهداف المؤسسية.

### الوحدة الثالثة، الإدارة الاحترافية لمقدمي الخدمات والشركاء التشغيليين:

- بناء العلاقات الاستراتيجية مع مقدمي الخدمات.
- تحديد مسؤوليات وأدوار جميع الأطراف.
- إدارة العقود التشغيلية بكفاءة.
- متابعة الالتزام بمستويات الخدمة.
- تقييم أداء مقدمي الخدمات.
- تحليل القيمة المضافة للخدمات المقدمة.
- إدارة المخاطر التشغيلية للموردين.
- إدارة الاجتماعات الدورية ومراجعات النداء.

- تطوير خطط التحسين المشتركة.
- تعزيز الشراكات طويلة المدى.

#### الوحدة الرابعة، إدارة الدعم الفني في مركز الخدمة:

- الهيكل التشغيلي للدعم الفني.
- تصنيف الحوادث والمشكلات الفنية.
- إدارة طلبات الدعم الفني.
- تسريع معالجة الأعطال التقنية.
- التكامل بين فرق التشغيل والفرق الفنية.
- تحسين إدارة المعرفة الفنية.
- إدارة عمليات التصعيد الفني.
- دعم استمرارية الخدمات.
- تطوير الحلول الوقائية.
- توظيف التقنيات الحديثة لرفع كفاءة الدعم.

#### الوحدة الخامسة، التميز التشغيلي والابتكار في مراكز خدمة العملاء:

- بناء نموذج متكامل للتميز التشغيلي.
- تحسين رحلة العميل.
- تطوير مؤشرات الأداء المستقبلية.
- توظيف التحليلات التشغيلية في اتخاذ القرار.
- تعزيز ثقافة الابتكار والتحسين المستمر.
- رفع كفاءة فرق العمل.
- إدارة التغيير داخل مركز الخدمة.
- بناء خطط التطوير المستمر.
- تعزيز رضا العملاء وولائهم.
- إعداد خارطة طريق لتطوير مركز خدمة العملاء وفق أفضل الممارسات العالمية.

نموذج تسجيل :

إدارة وتشغيل مراكز خدمة العملاء والتميز في الأداء وجودة الخدمات والدعم الفني

الرمز : 121560 تاريخ الإنعقاد: 30 أغسطس - 03 سبتمبر 2026 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 4600 يورو

معلومات المشارك

الاسم 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

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐