



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



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

مقدمة:

من المعايير النسائية التي تسعى جميع الهيئات والمؤسسات الحكومية أو أهلية أو أهلية هو تحقيق رضا العميل وإشباع تام لرغباته واحتياجاته. وبالرغم من ذلك أثبتت الدراسات أن 50% من اتصالات العملاء الواردة لمعظم الهيئات الحكومية غير مجاب عليها؛ فالمتصلين خارج وقت العمل غير مجاب عليهم، كما أن ضغط المكالمات أيضا قد يسبب فقدان البعض منها وفي ضروريات العمل الاحترافي بين الشركات أصبح توفر خدمة دعم فني للعملاء بصورة متميزة من أساسيات العمل التنافسي. ومن باب المنافسة القوية في سوق العمل أصبح العميل يبحث عن شركات تقوم له الاهتمام الأكبر في تعاملاته فكلما زاد الاهتمام بالعميل زاد الاقبال على هذا المجال. مما أدى الى ضرورة الإهتمام بخدمة العملاء بصفة عامة وجودة وكفاءة عمليات مراكز الإتصالات 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 الإتصال Call Centers
- تقديم خدمة أفضل وأسرع وزيادة رضا العملاء.
- التعرف على التقنيات الحديثة في رفع كفاءة مراكز الإتصال
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها.
- توضيح أهمية إدارة مركز الإتصال لتحسين أداء الشركة.
- تنفيذ نظام آراء العملاء والتي من شأنها أن تزيد من رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوي من التحضير إلى أن يتم حل الشكوى. ويشمل ذلك استلام الشكوى وتحليلها وتصعيدها ومتابعتها وجميع الإتصالات الداخلية والخارجية.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى.
- تحسين المنظمة الموجودة بمركز الإتصال وجعلها من أفضل المعايير العالمية للتعامل مع العملاء

المحتويات الأساسية:

الرؤية المتميزة في إدارة "خدمة العملاء":

- أهمية خدمة العملاء في نجاح المؤسسات.
- الاستراتيجيات المتطورة في خدمة العملاء.
- النيات الحديثة في تحديد وفهم العميل.
- الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء
- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء
- الآثار الإيجابية للنجاح في تحقيق أو تجاوز توقعات العملاء

كفاءة مراكز الإتصال في تحقيق جودة خدمة العملاء:

- مفهوم إدارة "مركز الإتصال".
- أهمية إدارة مركز الإتصال.
- أهداف قسم "مركز الإتصال".
- الانقسام الخوسية النسائية لتفعيل مركز الإتصال
- مميزات قسم مركز الإتصال
- العقبات التي قد تواجه مركز الإتصال

العمليات الحديثة في تطوير عمليات مراكز الإتصال:

- التقنية الحديثة في مراكز الاتصال
- تطوير آليات مراكز الاتصال.
- الأنواع المختلفة من مراكز الاتصال.
- خطوات تحسين أداء مراكز الاتصال
- المهارات الأساسية الواجب توافرها في موظف مركز الإتصال
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- مركز الإتصال وتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في التعامل مع الشكاوى

القيادة و توفير بيئة محفزة لعمليات مراكز الإتصال:

- مفهوم القيادة وأهدافها وأنواعها.
- دور القيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل.
- النماذج الحديثة لتعامل القادة مع جميع الفئات المهنية.
- دور القيادة في بناء ثقافة التميز لدى موظفي مركز الإتصال
- القيادة وتأثيرها في توفير بيئة محفزة على الإبتكار والإبداع
- إستراتيجيات القيادة لتطبيق سياسات التطوير

التميز كمدخل لكفاءة وفعالية عمليات مراكز الاتصال:

- مفهوم الكفاءة والفعالية.
- علاقة الكفاءة والفعالية بالتميز الإداري.
- الكفاءة والفعالية كمعايير الجودة و رضا العميل.
- تحليل كفاءة العوامل البيئية والإقتصادية والتكنولوجية المؤثرة في رضا العميل
- إستراتيجيات التميز لتطبيق سياسات التطوير في مركز الاتصال

طرق قياس رضا عملاء مراكز الإتصال لبناء مؤسسات فعالة:

- لماذا يجب قياس رضا العملاء
- طرق جمع المعلومات لقياس مدى رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية الحديثة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- الصعوبات التي قد تواجه المنظمات عند قياس رضا العملاء.
- نماذج قياس رضا عملاء مراكز الاتصال وكيفية تحليلها والإستفادة من النتائج.
- نماذج قياس رضا العاملين بمراكز الاتصال وكيفية الإستفادة من النتائج.