



مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

24 - 28 May 2027

أهستردام - فندق حي النعمال زوداس



مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

المرجع: 1026_372 التاريخ: 24 - 28 May 2027 الموقع: أمستردام - فندق حي النعمال زوداس الرسوم: SAR 23500

العمق التقني: ممارس - أسلوب التطبيق: لعب أدوار

مقدمة

تواجه الجهات الحكومية والشركات الخاصة اليوم توقعات العملاء نفسها: إجابات سريعة، ومعلومات متسقة عبر القنوات، وتعامل لبق حين يحدث خطأ. ومع ذلك تتفاوت جودة الخدمة من موظف إلى آخر ومن نافذة أو مكالمة إلى أخرى، وتتصاعد الشكاوى سينة المعالجة إلى تظاهرات رسمية وخسارة عملاء وضرر بالسمعة. تبني هذه الدورة من كور كونسبت المهارات التي تحتاجها فرق الخطوط النمامية للامتثال لمعايير الخدمة المعلنة والتواصل بوضوح واستعادة رضا العملاء. ويتدرب المشاركون على مواقف واقعية مع تغذية راجعة منظمة، ويخرجون بحليل التعامل مع العملاء الخاص بأدوارهم.

أهداف الدورة

- تطبيق معايير الخدمة والتزامات ميثاق الخدمة باتساق في القنوات المباشرة والماتفية والرقمية
- التواصل مع العملاء بالإنصات الفعال والنسلة المنظمة وشرح الإجراءات والقرارات بلغة واضحة وبسيطة
- معالجة الشكاوى عبر عملية منظمة لاستعادة الرضا تتسق مع المواصفة ISO 10002 ونموذج LAST
- تهدئة التفاعلات الصعبة والانفعالية باستخدام أسلوب CARP ومسارات التصعيد المعتمدة
- تكييف تقدير الخدمة للعملاء الأكثر احتياجا والاحتياجات المتنوعة وفق المواصفة ISO 22458
- إعداد دليل التعامل مع العملاء متضمنا النصوص الإرشادية وقوائم التحقق وخطة التحسين الشخصية

الفئة المستهدفة

- موظفو الخطوط النمامية الذين يخدمون العملاء في النوافذ ومراكز الخدمة والفروع
- موظفو مراكز الاتصال الذين يتعاملون مع المكالمات والمحادثات الفورية والبريد الإلكتروني
- قادة فرق خدمة العملاء المسؤولين عن جودة الخدمة اليومية
- موظفو الشكاوى ومعالجة الحالات الذين يحلون القضايا المصعدة
- الموظفون الإداريون وموظفو الدعم الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور أو العملاء
- موظفو الخدمة الميدانية الذين يمثلون الجهة في مواقع العملاء

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس الخدمة في القطاعين العام والخاص

- مقارنة توقعات العملاء في الخدمة الحكومية والخدمة التجارية
- أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL وأبعادم RATER
- ميثاق الخدمة ومعايير الخدمة المعلنة
- التقييم الذاتي لنداء الخدمة وفق مبادئ المواصفة ISO 23592
- رسم لحظات الحقيقة في التفاعلات اليومية

اليوم الثاني: معايير الخدمة وأطر معالجة الشكاوى

- مدونات السلوك لرضا العملاء وفق المواصفة ISO 10001
- عملية معالجة الشكاوى وفق المواصفة ISO 10002
- متطلبات خدمة مراكز الاتصال وفق المواصفة ISO 18295-1
- رصد ملاحظات العملاء ورضاهم وفق المواصفة ISO 10004
- الخدمة الشاملة للعملاء الأكثر احتياجا وفق المواصفة ISO 22458

اليوم الثالث: مهارات التواصل الأساسية

- الإنصات الفعال والانسئلة المفتوحة والاستقصائية والمغلقة
- شرح الإجراءات والقرارات بلمغة واضحة وبسببطة
- ميكل الهكالمه الماتفية: الافتتاح والتشخيص والحل والختام
- الردود المكتوبة: قوالب البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية
- نصوص اللمغة الإيجابية للاعتذار عن الطلب وتقدير البدائل

اليوم الرابع: التفاعلات الصعبة واستعادة رضا العملاء

- نهوذج LAST: الإنصات والاعتذار والحل والشكر
- أسلوب CARP للتهندة: السيطرة والإقرار وإعادة التركيز وحل المشكله
- حالات الذا في منهجية تحليل التفاعلات Analysis Transactional خلال المحدثات المتوترة
- مفارقة استعادة الخدمة Paradox Recovery Service وخيارات المعالجة
- مصفوفة التصعيد وبروتوكولات التسليم بين الموظفين

اليوم الخامس: التدريب بلعب النذور ودليل التعامل مع العملاء

- لعب أذور في خدمة النافذة: طلب غير مهتم
- لعب أذور في مركز الاتصال: متصل غاضب متكرر
- لعب أذور مع عميل أكثر احتياجا باستخدام قائمة ملاحظة
- إعداد مسودة دليل التامل مع العملاء
- مراجعة التغذية الراجعة وخطة التحسين الشخصية

المهارات المكتسبة

- تشخيص احتياجات العملاء
- حل الشكاوى
- استعادة رضا العملاء
- إدارة المواقف الانفعالية
- التواصل بلمغة واضحة
- تقدير الخدمة الشاملة
- إدارة الخدمة ومتعددة القنوات

لهذا تحضر هذه الدورة

- تعود بدليل التعامل مع العملاء من نصوص وقوائم تحقق، وقد تدربت عليه مع تغذية راجعة
- تتعامل مع العملاء الغاضبين أو المتضايقين بثقة أكبر وتصعيد أقل
- تقدم إجابات متنسقة أيا كانت القناة التي يختارها العميل
- تتدرب إلى جانب موظفي خدمة من جهات حكومية وخاصة في دول مختلفة

الخاتمة

يذكر العملاء طريقة معاملتهم طويلا بعد أن ينسوا المعاملة نفسها. تنتقل هذه الدورة من توقعات الخدمة ومعاييرها المعلنة، مروراً بالموصفات الدولية للشكاوى ومراكز الاتصال والخدمة الشاملة، وصولاً إلى مهارات التواصل المستخدمة في كل تفاعل وأساليب معالجة التفاعلات الصعبة. واليوم النخير تدريب عملي بلعب أدوار واقعية مع تغذية راجعة، ينتج دليل التعامل مع العملاء وخطة تحسين شخصية يطبقها المشاركون من أول يوم يعود فيه إلى عمله.