



مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

02 - 06 Nov 2026

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسابللا



مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

المرجع: 1026_710 التاريخ: 02 - 06 Nov 2026 الموقع: برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسابللا الرسوم: SAR 23500

العقود التقني: مهارس - 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 بحلول 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 للاستعادة 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 وأبعاد 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 والإنسنة المفتوحة والاستقصائية والمغلقة
- شرح الإجراءات والقرارات بلمغة واضحة وبسيطة
- هيكل المكالمات الهاتفية: 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

- نموذج LAST: الإنصات والاعتذار والحل والشكر
- أسلوب CARP للتهندة: السيطرة والإقرار وإعادة التركيز وحل المشكلة
- حالات الذنا في منهجية تحليل التفاعلات Analysis Transactional خلال المحادثات 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 أدوار في خدمة النافذة: طلب غير مهتم
- لعب أدوار في مركز الاتصال: متصل غاضب متكرر
- لعب أدوار مع عميل أكثر احتياجا باستخدام قائمة ملاحظة
- إعداد مسودة دليل التعامل 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 متعددة 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.