



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

الإدارة الموجهة لخدمة العملاء

فكرة الدورة

تتجه المؤسسات الحديثة إلى بناء نماذج إدارية تجعل العميل محوراً رئيسياً في التخطيط، وتحسين العمليات، وقياس الأداء. ولم تعد خدمة العملاء وظيفة منفصلة تقتصر على التعامل مع الشكاوى أو الاستفسارات، بل أصبحت منظوراً إدارياً متكاملًا يربط بين القيادة، والموارد، والإجراءات، والثقافة التنظيمية، بهدف تقديم تجربة متسقة وموثوقة عبر جميع نقاط التفاعل.

يركز هذا البرنامج التدريبي المقدم من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم مبادئ الإدارة الموجهة لخدمة العملاء، وتحويلها إلى ممارسات عملية قابلة للتطبيق داخل بيئات العمل المختلفة. ويتناول البرنامج أدوات تحليل احتياجات العملاء، تصميم رحلة العميل، إدارة جودة الخدمة، وتطوير مؤشرات أداء تعكس مستوى الرضا والولاء. كما يمنح المشاركين إطاراً عملياً يساعدهم على ربط القرارات الإدارية اليومية بقيمة العميل، بما يعزز كفاءة الخدمة ويقوي الصورة المؤسسية بصورة مهنية مستدامة.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مفهوم الإدارة الموجهة لخدمة العملاء.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم بوضوح.
- تصميم ممارسات خدمة متسقة وفعالة.
- قياس جودة الخدمة باستخدام مؤشرات مناسبة.
- التعامل الإداري مع شكاوى العملاء باحتراف.
- تعزيز ثقافة التركيز على العميل.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح المفاهيم الإدارية والتطبيقات العملية.
- مناقشات جماعية حول مواقف واقعية في خدمة العملاء.
- تمارين تحليل رحلة العميل ونقاط التفاعل.
- دراسات حالة مبسطة عن جودة الخدمة والشكاوى.
- أنشطة تطبيقية لإعداد مؤشرات وخطط تحسين.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز قدرة **المنظمة** على تقديم خدمة عملاء متكاملة من خلال:

- تحسين جودة التفاعل مع العملاء.
- توحيد معايير الخدمة داخل الإدارات.
- رفع مستويات الرضا والولاء.
- دعم القرارات القائمة على صوت العميل.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير منظور إداري أكثر ارتباطاً باحتياجات العملاء من خلال:

- قراءة توقعات العملاء بشكل منهجي.
- إدارة مواقف الخدمة بثقة أكبر.
- استخدام مؤشرات رضا العملاء بفعالية.
- تحويل ملاحظات العملاء إلى تحسينات.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين والمسؤولين الذين تتقاطع مهامهم مع تجربة العملاء، سواء في وظائف مباشرة أو داعمة. كما يفيد المشاركين الراغبين في تطوير منظور إداري يربط الأداء الداخلي برضا العملاء.

- مشرفو وموظفو خدمة العملاء.
- مسؤولو علاقات العملاء وتجربة العميل.
- رؤساء الفرق والإداريون في الإدارات التشغيلية.
- موظفو الجودة والمتابعة وتحسين الأداء.
- العاملون في مراكز الاتصال ومكاتب الدعم.

اليوم الأول: مدخل إلى الإدارة الموجهة لخدمة العملاء

- مفهوم العميل في الفكر الإداري الحديث.
- الفرق بين خدمة العملاء وثقافة التركيز على العميل.
- أدوار الإدارات المختلفة في دعم تجربة العميل.
- مبادئ القيمة، الرضا، الثقة، والولاء.
- أخطاء إدارية شائعة تؤثر في جودة الخدمة.

اليوم الثاني: فهم احتياجات العملاء ورحلتهم

- مصادر معرفة احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- استخدام صوت العميل في تحسين القرارات الإدارية.
- تحليل نقاط التفاعل عبر رحلة العميل (Customer Journey).
- تحديد لحظات التأثير الحرجة في تجربة العميل.
- ربط شرائح العملاء بمستويات الخدمة المناسبة.

اليوم الثالث: تصميم نظم وإجراءات خدمة العملاء

- بناء معايير خدمة واضحة وقابلة للقياس.
- تصميم إجراءات تستجيب لاحتياجات العملاء بسرعة.
- التنسيق بين الأقسام لتقليل فجوات الخدمة.
- استخدام مخطط الخدمة (Service Blueprint) لتوضيح الأدوار.
- إدارة قنوات الخدمة التقليدية والرقمية.

اليوم الرابع: إدارة جودة الخدمة ومؤشرات الأداء

- أبعاد جودة الخدمة في البيئة المؤسسية.
- مؤشرات قياس الرضا مثل CSAT و NPS.
- تحليل الشكاوى كمصدر لتحسين الأداء.

- متابعة الالتزام باتفاقيات ومستويات الخدمة.
- إعداد تقارير مبسطة عن تجربة العملاء.

اليوم الخامس: بناء ثقافة مؤسسية موجهة للعميل

- دور القيادة في ترسيخ أولوية العميل.
- تمكين الموظفين لاتخاذ قرارات تخدم العميل.
- إدارة السلوكيات المهنية في مواقف الخدمة.
- تحويل ملاحظات العملاء إلى خطط تحسين.
- إعداد خطة تطبيق أولية داخل بيئة العمل.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من العرض المفاهيمي، والنقاشات الموجهة، والتطبيقات العملية، مع تخصيص وقت لمراجعة المفاهيم الرئيسية وربطها ببيئة عمل المشاركين. ويمكن توزيع الجلسات اليومية بما يحقق التوازن بين الشرح، وتحليل الحالات، والتمارين الفردية والجماعية.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بمحاور البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT.

course_key_competencies

- التوجه نحو العميل.
- تحليل تجربة العميل.
- إدارة جودة الخدمة.
- معالجة الشكاوى.
- قياس رضا العملاء.
- التحسين المستمر للخدمة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com