



ainfct

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

تحقيق التميز في خدمة العملاء

فكرة الدورة

أصبحت خدمة العملاء أحد أهم عناصر التمايز المؤسسي في بيئات العمل الحديثة، حيث لم يعد رضا العميل مرتبطاً بسرعة إنجاز الخدمة فقط، بل بجودة التجربة الكاملة التي يمر بها منذ أول تواصل وحتى إغلاق الطلب أو معالجة الشكوى. ويتطلب تحقيق التميز في خدمة العملاء فهماً أعمق لتوقعات العملاء، وإتقان مهارات التواصل، وإدارة المواقف الصعبة، وبناء آليات متابعة تضمن الاتساق والتحسين المستمر.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من تطبيق ممارسات عملية في تقديم خدمة احترافية، وتحليل احتياجات العملاء، والتعامل مع الشكاوى باحترافية، وتحويل نقاط الاحتكاك إلى فرص لتحسين العلاقة مع العميل. كما يساعد البرنامج على بناء منظور متوازن يجمع بين جودة الأداء، وسرعة الاستجابة، والانضباط السلوكي، وقياس مؤشرات الخدمة بما يعزز القيمة المؤسسية ويجعل تجربة العميل أكثر اتساقاً وموثوقية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحديد مقومات التميز في خدمة العملاء.
- تحليل توقعات العملاء وسلوكياتهم الخدمية.
- تطبيق مهارات تواصل فعّالة مع العملاء.
- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة باحتراف.
- تحسين رحلة العميل ونقاط التفاعل.
- استخدام مؤشرات بسيطة لقياس جودة الخدمة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مركزة لشرح المفاهيم الأساسية والتطبيقات العملية.
- تمارين فردية وجماعية لتحليل مواقف خدمة العملاء.
- دراسات حالة قصيرة مرتبطة بمواقف شائعة في بيئات العمل.
- محاكاة أدوار للتعامل مع الشكاوى والعملاء ذوي التوقعات العالية.
- نقاشات موجهة لاستخلاص ممارسات قابلة للتطبيق بعد البرنامج.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة تجربة العملاء داخل المؤسسة من خلال:
- رفع مستوى رضا العملاء وولائهم.
 - تحسين اتساق الخدمة عبر نقاط التواصل.
 - تقليل التصعيد الناتج عن سوء التعامل.
 - دعم سمعة المؤسسة وثقة المتعاملين.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير أدائهم الخدمي من خلال:

- اكتساب ثقة أعلى في التعامل مع العملاء.
- تحسين القدرة على فهم احتياجات العملاء.
- إدارة الانفعالات أثناء مواقف الضغط.
- تطبيق أساليب عملية لتحسين تجربة العميل.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في وظائف تتطلب تواصلًا مباشرًا أو غير مباشر مع العملاء. كما يفيد المشرفين الراغبين في رفع جودة الخدمة ضمن فرقهم.

- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- موظفو الاستقبال والواجهة الأمامية.
- مشرفو فرق الخدمة والتعامل مع المتعاملين.
- موظفو المبيعات والدعم الإداري المرتبطون بالعملاء.
- العاملون المرشحون لأدوار خدمية أو إشرافية.

اليوم الأول: مفهوم التميز في خدمة العملاء

- تطور مفهوم خدمة العملاء في بيئات العمل الحديثة.
- العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل وولائه.
- خصائص الخدمة المتميزة من منظور العميل.
- الفجوة بين توقعات العميل ومستوى الخدمة المقدمة.
- أدوار موظفي الخدمة في تمثيل صورة المؤسسة.

اليوم الثاني: فهم العميل وبناء تجربة إيجابية

- أنماط العملاء وطرق التعامل المناسبة معهم.
- تحليل احتياجات العميل المعلنة وغير المعلنة.
- مراحل رحلة العميل ونقاط التفاعل الرئيسية.
- أثر الانطباع الأول في بناء الثقة.
- تحويل التفاعل اليومي إلى تجربة خدمة متكاملة.

اليوم الثالث: مهارات التواصل الفعال في الخدمة

- الاستماع النشط وفهم الرسائل اللفظية وغير اللفظية.
- استخدام لغة إيجابية ومهنية في المواقف المختلفة.
- طرح الأسئلة المناسبة لتشخيص احتياجات العميل.
- إدارة الحوار مع العملاء المترددين أو الغاضبين.
- آداب التواصل الهاتفي والرقمي والمباشر.

اليوم الرابع: إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة

- مفهوم الشكاوى كمدخل لتحسين الخدمة.
- خطوات التعامل مع الشكاوى من الاستقبال إلى الإغلاق.
- أساليب تهدئة العميل والمحافظة على الاحترام المهني.

- التعامل مع الاعتراضات دون دفاعية أو تصعيد.
- توثيق الشكاوى واستخلاص الدروس التحسينية.

اليوم الخامس: قياس جودة الخدمة والتحسين المستمر

- مؤشرات قياس رضا العملاء وجودة التجربة.
- استخدام ملاحظات العملاء في تحسين الإجراءات.
- ربط الأداء الفردي بمعايير الخدمة المؤسسية.
- تصميم مبادرات صغيرة لتحسين نقاط التفاعل.
- خطة تطبيق شخصية لتعزيز التميز الخدمي.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من شرح المفاهيم، وتمارين تطبيقية، ونقاشات موجهة، ومحاكاة مواقف خدمية. تبدأ الجلسات عادةً بمراجعة مركزة لما سبق، ثم عرض المحور الرئيسي، ثم تطبيق عملي يساعد المشاركين على ربط المفاهيم بواقع العمل.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات القصيرة، وتقديم خطة تطبيق شخصية لتحسين أسلوب التعامل مع العملاء. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- التميز في خدمة العملاء.
- التواصل المهني مع العملاء.
- إدارة الشكاوى والاعتراضات.
- تحليل تجربة العميل.
- الاستجابة تحت الضغط.
- التحسين المستمر لجودة الخدمة.

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