



# ainfct

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

## إِشَاءِ ثِقَافَةِ خِدْمِيَّةٍ مَتَمِيَّزَةٍ

### فكرة الدورة

أصبحت الثقافة الخدمية عنصراً حاسماً في قدرة المؤسسات على الحفاظ على ثقة العملاء وتحسين تجربتهم في بيئة تتسم بسرعة التغيير وتعدد قنوات التواصل. ولا تقتصر الخدمة المتميّزة على مهارات موظفي الواجهة الأمامية فقط، بل تمتد إلى طريقة التفكير الداخلي، وتنسيق العمليات، وسلوكيات القيادة، وقدرة الفرق على تحويل توقعات العملاء إلى ممارسات يومية قابلة للقياس والتحسين. يركز هذا البرنامج من AINFCT على بناء فهم متكامل لمعنى الثقافة الخدمية، وكيفية ترسيخها داخل بيئة العمل من خلال القيم، والسلوكيات، ومعايير الأداء، وآليات المتابعة. كما يساعد المشاركين على تحليل نقاط الاحتكاك في رحلة العميل، وتحديد الفجوات التي تؤثر في الرضا والولاء، وتطوير مبادرات عملية تدعم التحسين المستمر. ويمنح البرنامج المشاركين أدوات تطبيقية لصياغة سلوكيات خدمية واضحة، وتحفيز فرق العمل، وتحويل الخدمة إلى ممارسة مؤسسية مشتركة. ومن خلال الجمع بين المفاهيم الحديثة والتطبيقات العملية، يقدم البرنامج قيمة مهنية تساعد المؤسسات على بناء تجربة أكثر اتساقاً واحترافية.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل مكونات الثقافة الخدمية داخل المؤسسة.
- تحديد توقعات العملاء ومؤشرات التجربة.
- تطوير سلوكيات خدمية قابلة للتطبيق.
- ربط الخدمة بالقيم والأداء المؤسسي.
- تصميم مبادرات عملية لتعزيز التميز الخدمي.
- متابعة التحسين المستمر في تجربة العميل.

## منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بتحديات بيئة العمل.
- تمارين تحليلية حول رحلة العميل ونقاط الاحتكاك.
- دراسات حالة خدمية لمناقشة القرارات والسلوكيات.
- أنشطة جماعية لتصميم معايير ومبادرات تحسين.
- تطبيقات عملية لبناء خطة ثقافة خدمية.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن ترسيخ ثقافة خدمية أكثر اتساقاً من خلال:
- رفع جودة التفاعل عبر مختلف نقاط الخدمة.
  - تعزيز ولاء العملاء وثقتهم بالمؤسسة.
  - تقليل الفجوات بين الوعود والتنفيذ.
  - توحيد السلوكيات الخدمية بين الفرق.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم دورهم في صناعة تجربة العميل.
- تطبيق سلوكيات خدمة احترافية يومية.
- التعامل مع توقعات العملاء بثقة.
- اقتراح تحسينات عملية قابلة للتنفيذ.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يؤثرون مباشرة أو غير مباشرة في تجربة العملاء. كما يفيد الفرق التي تسعى إلى تحويل الخدمة من ممارسات فردية إلى ثقافة مؤسسية مشتركة.

- مشرفو وموظفو خدمة العملاء.
- مديرو الفرق والوحدات الإدارية.
- مسؤولو الجودة وتجربة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال وقنوات الخدمة.
- الموظفون المرشحون لأدوار إشرافية خدمية.

### اليوم الأول: مفهوم الثقافة الخدمية ودورها المؤسسي

- تعريف الثقافة الخدمية وعلاقتها بالهوية المؤسسية.
- التمييز بين الخدمة كإجراء والخدمة كثقافة.
- أثر القيم والسلوكيات في تجربة العميل.
- دور الإدارة الوسطى في ترسيخ التوجه الخدمي.
- مؤشرات ضعف الثقافة الخدمية داخل بيئة العمل.

### اليوم الثاني: فهم العميل وتوقعاته

- تحليل احتياجات العملاء المعلنه وغير المعلنه.
- العوامل المؤثرة في الرضا والولاء والانطباع.
- استخدام صوت العميل في تحسين الخدمة.
- قراءة نقاط الاحتكاك في رحلة العميل.
- تصنيف توقعات العملاء حسب الأولوية والتأثير.

### اليوم الثالث: بناء السلوكيات والمعايير الخدمية

- صياغة سلوكيات خدمة واضحة وقابلة للملاحظة.
- تطوير معايير للتواصل والاستجابة والمتابعة.
- تعزيز الاتساق بين الموظفين وقنوات الخدمة.
- استخدام التغذية الراجعة لتعديل السلوك الخدمي.
- التعامل المهني مع المواقف الصعبة والشكاوى.

### اليوم الرابع: قيادة الفرق نحو التميز الخدمي

- دور القادة والمشرفين في بناء القدوة الخدمية.
- تحفيز فرق العمل على تبني الخدمة المتميزة.
- إدارة التعاون الداخلي لخدمة العميل النهائي.

- معالجة مقاومة التغيير في السلوك الخدمي.
- بناء بيئة عمل داعمة للتعلم والتحسين.

#### اليوم الخامس: التحسين المستمر واستدامة الثقافة الخدمية

- اختيار مؤشرات مناسبة لقياس الأداء الخدمي.
- تحليل فجوات الخدمة وتحديد أسبابها.
- تصميم مبادرات تحسين قصيرة ومتوسطة المدى.
- متابعة أثر المبادرات على تجربة العملاء.
- إعداد خطة عمل لترسيخ الثقافة الخدمية.

### course\_daily\_schedule

يتمد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من عرض المفاهيم، ومناقشة أمثلة عملية، وتنفيذ تمارين تطبيقية مرتبطة بمحور اليوم. وتُخصص فترات مناسبة للحوار، وتحليل الحالات، وبناء مخرجات عملية تساعد المشاركين على تحويل المعرفة إلى إجراءات قابلة للتطبيق داخل بيئة العمل.

### course\_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بمحاور البرنامج. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

### course\_key\_competencies

- التوجه الخدمي.
- تحليل تجربة العميل.
- الاتصال المهني.
- إدارة توقعات العملاء.
- تحسين جودة الخدمة.
- قيادة السلوك الخدمي.

### 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