



# ainfct

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

## جودة الخدمة والتميز

### فكرة الدورة

تزداد أهمية جودة الخدمة في المؤسسات التي تسعى إلى بناء ثقة مستدامة مع العملاء، وتحويل نقاط الاتصال اليومية إلى فرص حقيقية للتميز والتحسين. ومع ارتفاع توقعات العملاء وتعدد قنوات الخدمة، أصبحت إدارة **الجودة** لا تقتصر على سرعة الاستجابة، بل تشمل وضوح المعايير، واتساق التجربة، وقياس الرضا، والتعامل المنهجي مع الملاحظات والشكاوى.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم منظومة جودة الخدمة والتميز من منظور عملي، بما يشمل تصميم معايير الخدمة، تحليل فجوات **الأداء**، تحسين تجربة العميل، وتطبيق أدوات القياس والتحسين المستمر. كما يساعد البرنامج على بناء لغة مشتركة بين فرق الخدمة والجودة والعمليات، بما يعزز الانضباط المهني في تقديم الخدمة. ويمنح المشاركين قيمة تطبيقية واضحة من خلال ربط المفاهيم بأمنلة عملية قابلة للتنفيذ داخل بيئات عمل متنوعة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل مفاهيم جودة الخدمة والتميز.

- تصميم معايير خدمة قابلة للقياس.
- تقييم فجوات الخدمة باستخدام أدوات عملية.
- تطبيق أساليب تحسين تجربة العميل.
- إدارة الشكاوى والملاحظات باحترافية.
- قياس مؤشرات الرضا والأداء الخدمي.

## منهجية الدورة

- شرح تفاعلي للمفاهيم الأساسية وربطها بسياقات العمل.
- تمارين تطبيقية على تصميم معايير الخدمة ومؤشرات القياس.
- دراسات حالة لتحليل مواقف العملاء وفجوات الأداء.
- نقاشات جماعية لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات.
- تطبيق ختامي لإعداد مبادرة تحسين خدمة.

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة الأداء الخدمي داخل المؤسسة من خلال:
- رفع اتساق تجربة العملاء عبر القنوات.
  - تقليل تكرار أخطاء الخدمة التشغيلية.
  - تحسين مؤشرات الرضا والولاء المؤسسي.
  - تعزيز ثقافة التحسين المستمر للخدمة.

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على تطوير ممارسات مهنية أكثر اتساقاً في تقديم الخدمة.

- فهم معايير جودة الخدمة الحديثة.
- استخدام أدوات قياس الأداء الخدمي.
- معالجة مواقف العملاء بثقة مهنية.
- اقتراح تحسينات عملية لتجربة العميل.

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في مجالات خدمة العملاء والجودة والعمليات ممن يحتاجون إلى تطوير جودة الخدمة وتحسين تجربة العملاء. كما يفيد المشرفين والموظفين المعنيين بقياس الأداء الخدمي وتطوير معايير التعامل.

- موظفو ومشرفو خدمة العملاء.
- فرق الجودة والتميز المؤسسي.
- مسؤولو مراكز الاتصال وقنوات الخدمة.
- العاملون في العمليات الداعمة للخدمة.
- الموظفون المرشحون لأدوار إشرافية خدمية.

### اليوم الأول: مدخل إلى جودة الخدمة والتميز

- مفهوم جودة الخدمة وعلاقته بتوقعات العملاء.
- أبعاد الخدمة: الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، والجوانب الملموسة.
- الفرق بين رضا العميل، جودة الخدمة، والتميز في التجربة.
- دورة حياة الخدمة ونقاط الاتصال الحرجة.
- العوامل المؤثرة في إدراك العميل لجودة الخدمة.

### اليوم الثاني: تصميم معايير الخدمة وموثيق الأداء

- صياغة معايير خدمة واضحة وقابلة للتطبيق.
- بناء موثيق الخدمة Service Charters وربطها بتوقعات العملاء.
- تحديد مستويات الخدمة Service Levels ومؤشرات الالتزام.
- توحيد إجراءات التعامل مع الطلبات والاستفسارات.
- تطبيق مبادئ ISO 9001 في ضبط جودة العمليات الخدمية.

### اليوم الثالث: قياس جودة الخدمة وتحليل فجوات الأداء

- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية في قياس الخدمة.
- تطبيق نماذج تحليل الفجوات بين التوقعات والتجربة الفعلية.
- جمع صوت العميل Voice of Customer وتحليل الملاحظات.
- قياس الرضا والولاء باستخدام أدوات كمية ونوعية.
- تحويل نتائج القياس إلى خطط تحسين قابلة للتنفيذ.

### اليوم الرابع: إدارة الشكاوى وتحسين تجربة العميل

- مبادئ الاستجابة المهنية للشكاوى والملاحظات.
- تصنيف الشكاوى حسب الأولوية والأثر التشغيلي.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات المتكررة.

- تطبيق خطوات التعافي الخدمي Service Recovery.
- تعزيز التواصل الإيجابي أثناء المواقف الصعبة.

#### اليوم الخامس: التميز التشغيلي والتحسين المستمر للخدمة

- ربط جودة الخدمة بالتميز المؤسسي والتحسين المستمر.
- استخدام دورة PDCA في تطوير العمليات الخدمية.
- بناء خطط مبسطة لتحسين جودة الخدمة.
- مراجعة مؤشرات الأداء ومتابعة التحسينات.
- تطبيق تمرين عملي لتصميم مبادرة تحسين خدمة.

### course \_daily\_ schedule

يتمد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة وربط بمحاور اليوم السابق، ثم ينتقل إلى شرح المفاهيم الرئيسية والتطبيقات العملية. تُخصص فترات داخلية للنقاش، وتحليل الحالات، والتمارين الفردية أو الجماعية، مع ختام يومي لتلخيص النقاط الأساسية وتحديد تطبيقات قابلة للنقل إلى بيئة العمل.

### course \_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وجودة المخرجات العملية المرتبطة بقياس وتحسين الخدمة. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT.

### course \_key\_ competencies

- تحليل جودة الخدمة.
- تصميم معايير الأداء.
- قياس رضا العملاء.
- إدارة الشكاوى المهنية.
- تحسين تجربة العميل.
- التفكير التحسيني المستمر.

### 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