



ainfct

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

ما وراء خدمة العملاء

فكرة الدورة

لم تعد خدمة العملاء تقتصر على الاستجابة للطلبات أو معالجة الشكاوى، بل أصبحت مجالاً متكاملًا لصناعة الانطباع، وبناء الثقة، وتحويل كل تفاعل إلى قيمة محسوسة لدى العميل. ومع ارتفاع توقعات العملاء وتعدد قنوات التواصل، تحتاج المؤسسات إلى فرق قادرة على تجاوز المفهوم التقليدي للخدمة، والانتقال نحو فهم أعمق للتجربة، والسلوك، والمبادرة، والاتساق في تقديم القيمة.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من استيعاب ما يقع وراء حدود الخدمة المباشرة، من خلال تحليل توقعات العملاء، وتطوير مهارات التواصل الاستباقي، وإدارة الانطباعات، وبناء علاقات طويلة الأمد. كما يساعد البرنامج على ربط السلوكيات اليومية بنتائج مؤسسية ملموسة مثل الرضا، والثقة، والولاء. ويمنح المشاركين منظوراً عملياً يجعل خدمة العملاء أكثر تأثيراً واستدامة في بيئات العمل الحديثة.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل توقعات العملاء وربطها بتجربة الخدمة.
- تطبيق مبادئ المبادرة الاستباقية في التفاعل.
- تحويل المواقف اليومية إلى فرص ولاء.
- إدارة الانطباعات عبر قنوات الخدمة المختلفة.
- تطوير سلوكيات خدمة تتجاوز الاستجابة التقليدية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بسياقات خدمة العملاء.
- نقاشات موجهة حول مواقف وتجارب واقعية.
- تمارين تطبيقية لتحليل توقعات العملاء وأنماطهم.
- محاكاة لمواقف تواصل واستجابة استباقية.
- أنشطة جماعية لبناء خطة تحسين سلوكية.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز نضج الخدمة المؤسسية من خلال:
- رفع اتساق تجربة العملاء عبر نقاط التفاعل.
 - تعزيز ولاء العملاء وثقتهم بالمؤسسة.
 - تقليل الفجوات بين الخدمة المتوقعة والمقدمة.
 - دعم ثقافة المبادرة في فرق الخدمة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أعمق لسلوكيات العملاء وتوقعاتهم.
- استخدام لغة خدمة أكثر تأثيراً.
- التعامل بمرونة مع المواقف غير المتوقعة.
- بناء علاقات مهنية مستدامة مع العملاء.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في وظائف خدمة العملاء أو الوظائف ذات التفاعل المباشر مع المستخدمين. كما يفيد من يسعون إلى تطوير منظور أعمق يتجاوز الاستجابة اليومية نحو بناء تجربة عميل مؤثرة.

- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- موظفو الاستقبال والمكاتب الأمامية.
- مشرفو فرق الخدمة والدعم الإداري.
- مسؤولو علاقات العملاء وتجربة المستفيد.
- العاملون المرشحون لأدوار خدمية متقدمة.

اليوم الأول: التحول من خدمة العميل إلى تجربة العميل

- الفرق بين الخدمة التقليدية وتجربة العميل المتكاملة.
- تطور توقعات العملاء في بيئات العمل الحديثة.
- دور الانطباع الأول في تشكيل الثقة.
- العلاقة بين جودة التفاعل وولاء العميل.
- مسؤولية الموظف في تمثيل وعد المؤسسة.

اليوم الثاني: فهم ما وراء احتياجات العميل

- قراءة الاحتياجات المعلنة وغير المعلنة لدى العميل.
- تحليل دوافع العميل ومصادر الرضا أو الإحباط.
- استخدام الأسئلة الذكية لفهم السياق الكامل.
- التمييز بين الطلب المباشر والتوقع الحقيقي.
- تحويل المعرفة بالعميل إلى استجابة أكثر ملاءمة.

اليوم الثالث: التواصل الاستباقي وصناعة الانطباع

- مفهوم المبادرة في خدمة العملاء.
- استخدام لغة إيجابية تُشعر العميل بالاهتمام.
- إدارة نبرة الصوت والتعبير والسلوك المهني.
- التواصل الواضح عند التأخير أو القيود التشغيلية.
- بناء الثقة من خلال الوضوح والمتابعة.

اليوم الرابع: خلق قيمة تتجاوز التوقعات

- تحديد لحظات التأثير في رحلة العميل.
- تقديم حلول عملية دون مبالغة أو وعود غير واقعية.
- إدارة المواقف الصعبة كفرص لتعزيز الثقة.

- تحويل الشكوى إلى مدخل لتحسين العلاقة.
- التوازن بين رضا العميل وضوابط العمل.

اليوم الخامس: استدامة التميز وبناء الولاء

- مؤشرات قياس تجربة العميل ورضاه.
- متابعة العميل بعد تقديم الخدمة.
- توثيق الملاحظات وتحويلها إلى تحسينات عملية.
- دور الفريق في توحيد تجربة الخدمة.
- خطة شخصية لتطبيق مفاهيم ما وراء الخدمة.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات تدريبية يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من العرض المفاهيمي، والنقاش التفاعلي، والتمارين التطبيقية، ودراسة مواقف عملية تساعد المشاركين على تحويل مفاهيم البرنامج إلى سلوكيات قابلة للتطبيق في بيئة العمل.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، وتنفيذ الأنشطة التطبيقية، وتحليل المواقف التدريبية، وإعداد خطة تطبيق مختصرة تعكس استيعاب مفاهيم البرنامج. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تصميم تجربة العميل.
- التواصل الاستباقي.
- إدارة الانطباعات.
- بناء الولاء.
- المرونة الخدمية.
- التحسين السلوكي 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