



ainfct

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

نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء

فكرة الدورة

تواجه المؤسسات اليوم ارتفاعاً مستمراً في توقعات العملاء، وتزايداً في حساسية التجربة المقدمة عبر قنوات الخدمة المختلفة. ولذلك لم تعد شكاوى العملاء مجرد حالات فردية يجري إغلاقها إدارياً، بل أصبحت مصدراً مهماً لفهم مواطن الخلل وتحويل صوت العميل إلى قرارات تطويرية قابلة للتنفيذ. يركز هذا البرنامج التدريبي على بناء منظور متكامل لإدارة شكاوى العملاء بوصفها نظاماً مؤسسياً يشمل استقبال الشكوى، تصنيفها، تحليل أسبابها، معالجتها، توثيقها، ومتابعة أثر الإجراءات التصحيحية والتحسينية. كما يتناول البرنامج مهارات التواصل مع العملاء غير الراضين، وإدارة التوقعات، وتحديد مؤشرات الأداء المرتبطة بسرعة الاستجابة وجودة الحل ورضا العميل بعد الإغلاق. تقدم AINFCT هذا البرنامج بأسلوب تطبيقي يساعد المشاركين على تصميم آليات عمل أكثر وضوحاً، وتحويل الشكاوى إلى فرص تعلم وتحسين مستدام. وتكمن القيمة العملية للبرنامج في ربط الجانب السلوكي في التعامل مع العميل بالجانب الإداري في تحليل البيانات وبناء إجراءات تمنع تكرار المشكلات، بما يدعم ثقافة خدمة أكثر نضجاً واتساقاً.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل شكاوى العملاء وفق منهجية واضحة.
- تصميم مسار فعال لاستقبال الشكاوى.
- تطبيق أساليب تواصل مهنية مع العميل.
- استخدام مؤشرات قياس أداء الشكاوى.
- تحويل الشكاوى إلى فرص تحسين مستدامة.
- تعزيز الالتزام بإغلاق الشكاوى بفعالية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بمواقف خدمة العملاء اليومية.
- تمارين تطبيقية لتحليل الشكاوى وتصنيفها وتحديد أولوياتها.
- دراسات حالة لمحاكاة التعامل مع عملاء غير راضين.
- مناقشات جماعية حول تحسين مسارات الشكاوى والإغلاق.
- تطبيق عملي لإعداد نموذج مبسط لنظام الشكاوى.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة الخدمة المؤسسية من خلال:

- خفض تكرار المشكلات التشغيلية المرتبطة بالخدمة.
- تحسين سرعة الاستجابة لشكاوى العملاء.
- رفع موثوقية قرارات تحسين الخدمة.
- تعزيز ثقة العملاء في قنوات التواصل.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- إدارة الشكاوى بثقة ومهنية.
- تحليل أسباب عدم رضا العملاء.
- التواصل بفعالية في المواقف الصعبة.
- متابعة إجراءات الإغلاق والتحسين.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في مجالات خدمة العملاء وتجربة العميل والعمليات الداعمة لها. كما يفيد المشرفين والموظفين المعنيين بتحويل الشكاوى إلى مدخل عملي لتطوير الخدمة.

- موظفو ومشرفو خدمة العملاء.
- مسؤولو مراكز الاتصال وقنوات التواصل.
- العاملون في تجربة العميل وجودة الخدمة.
- منسقو الشكاوى ومتابعة الحالات.
- الموظفون الإداريون المرتبطون بتحسين الخدمات.

اليوم الأول: مدخل إلى نظام شكاوى العملاء ودوره في تطوير الخدمة

- مفهوم الشكاوى وعلاقتها بتجربة العميل.
- الفرق بين الشكاوى والملاحظة والاستفسار.
- أهمية صوت العميل في تحسين الخدمات.
- أدوار فرق الخدمة في إدارة الشكاوى.
- مخاطر التعامل العشوائي مع الشكاوى.

اليوم الثاني: تصميم قنوات استقبال الشكاوى وإدارة التوقعات

- قنوات استقبال الشكاوى المباشرة والرقمية.
- معايير وضوح إجراءات تقديم الشكاوى.
- صياغة رسائل استقبال الشكاوى للعميل.
- تحديد توقعات العميل منذ بداية الحالة.
- توثيق بيانات الشكاوى بدقة وحياد.

اليوم الثالث: تصنيف الشكاوى وتحديد الأولويات

- أسس تصنيف الشكاوى حسب النوع والخطورة.
- مستويات التصعيد والمسؤوليات المرتبطة بها.
- تحديد الأولوية وفق الأثر والاستعجال.
- ربط الشكاوى بالخدمة أو العملية المعنية.
- استخدام مصفوفات بسيطة لدعم القرار.

اليوم الرابع: مهارات التواصل مع العملاء غير الراضين

- فهم مشاعر العميل أثناء الشكاوى.
- أساليب الإصغاء الفعال وطرح الأسئلة.
- لغة الاعتذار المهني دون إقرار غير مدروس.

- إدارة الانفعال والاعتراضات الصعبة.
- بناء رسالة طمأنة واضحة ومهنية.

اليوم الخامس: تحليل أسباب الشكاوى

- التمييز بين السبب الظاهر والسبب الجذري.
- استخدام أسلوب لماذا المتكررة في التحليل.
- تحليل نقاط الفشل في رحلة العميل.
- جمع الأدلة والمعلومات قبل اتخاذ القرار.
- تجنب التحيز الشخصي في تفسير الشكوى.

اليوم السادس: معالجة الشكاوى وبناء الحلول

- اختيار الحل المناسب حسب طبيعة الشكوى.
- تحديد مسؤوليات التنفيذ والمتابعة.
- التوازن بين سياسة المؤسسة ورضا العميل.
- إعداد ردود واضحة ومقبولة للعميل.
- ضمان عدالة المعالجة بين الحالات المتشابهة.

اليوم السابع: الإغلاق والمتابعة وقياس رضا العميل

- معايير الإغلاق الصحيح للشكوى.
- توثيق القرار النهائي والإجراءات المتخذة.
- متابعة رضا العميل بعد الحل.
- التعامل مع إعادة فتح الشكوى.
- تحويل الإغلاق إلى فرصة لاستعادة الثقة.

اليوم الثامن: مؤشرات أداء نظام الشكاوى

- مؤشرات زمن الاستجابة وزمن الحل.
- مؤشرات جودة المعالجة ورضا العميل.
- معدلات التكرار والتصعيد وإعادة الفتح.

- قراءة اتجاهات الشكاوى عبر الفترات.
- إعداد تقارير مختصرة لدعم الإدارة.

اليوم التاسع: التحسين المستمر ومنع تكرار الشكاوى

- ربط الشكاوى بالإجراءات التصحيحية.
- تحديد فرص تحسين العمليات الخدمية.
- متابعة أثر التحسين على تجربة العميل.
- بناء قاعدة معرفة من الشكاوى المتكررة.
- ترسيخ ثقافة التعلم من ملاحظات العملاء.

اليوم العاشر: تطبيق عملي لبناء نظام شكاوى فعال

- تحليل حالة متكاملة لشكاوى العملاء.
- تصميم مسار عمل مختصر لإدارة الشكاوى.
- تحديد الأدوار ومؤشرات المتابعة.
- صياغة خطة تحسين مبنية على الشكاوى.
- مراجعة المخرجات وتقديم التغذية الراجعة.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى 10 أيام تدريبية، بواقع 4 ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من العرض المفاهيمي، والنقاش الموجه، والتمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية، مع تخصيص وقت للمراجعة اليومية وربط مخرجات اليوم بمحاور البرنامج التالية.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفعالة في النقاشات والتمارين، وجودة تحليل الحالات، ومدى قدرة المشارك على تطبيق خطوات إدارة الشكاوى وربطها بتحسين الخدمة. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- إدارة شكاوى العملاء.
- تحليل أسباب المشكلات.
- التواصل المهني مع العملاء.
- قياس أداء الشكاوى.
- التصعيد والمتابعة الفعالة.
- 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