



ainfct

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

تقنيات تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية

فكرة الدورة

تتزايد أهمية تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية مع ارتفاع توقعات المتعاملين، وتسارع **التحول الرقمي**، وتوسع قنوات التواصل المباشر وغير المباشر. ولم تعد الخدمة الجيدة ترتبط بسرعة الاستجابة فقط، بل أصبحت تعتمد على فهم رحلة العميل، وتحليل نقاط الاحتكاك، وتوحيد معايير التفاعل، وقياس جودة التجربة بصورة مستمرة.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تمكين المشاركين من استخدام تقنيات عملية لتطوير خدمة العملاء داخل البيئات الخدمية، من خلال أدوات تحليل الاحتياج، وتصميم إجراءات الخدمة، وإدارة الشكاوى، وتحسين مؤشرات **الأداء**، وتوظيف البيانات في متابعة جودة الخدمة. كما يعرض البرنامج أساليب بناء تجربة متكاملة عبر القنوات المختلفة، مع ربط التحسين اليومي بالأهداف المؤسسية ومعايير **الجودة**. ويمنح البرنامج المشاركين إطاراً مهنيًا متوازنًا يجمع بين التطبيق العملي والانضباط التشغيلي، بما يعزز قدرة **المؤسسة** على تقديم خدمة أكثر اتساقاً وموثوقية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل احتياجات العملاء باستخدام أدوات تشغيلية واضحة.
- تصميم إجراءات خدمة قابلة للقياس والتحسين.
- تطبيق تقنيات فعّالة لإدارة الشكاوى والتصعيد.
- تحسين تجربة العميل عبر القنوات الخدمية المختلفة.
- استخدام مؤشرات الأداء في متابعة جودة الخدمة.
- تطوير مبادرات تحسين مستندة إلى بيانات العملاء.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بالتطبيقات العملية.
- تمارين تحليل رحلة العميل ونقاط الاحتكاك.
- دراسات حالة من بيئات خدمية متنوعة.
- مناقشات جماعية حول تحديات الخدمة اليومية.
- تطبيقات عملية لبناء مؤشرات وخطط تحسين.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة الخدمة المؤسسية من خلال:
- رفع اتساق الخدمة عبر نقاط التواصل.
 - تقليل تكرار الشكاوى التشغيلية.
 - تحسين مؤشرات رضا العملاء.
 - تعزيز ثقافة التحسين المستمر.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أدوات تطوير الخدمة المؤسسية.
- تحليل تجربة العميل بموضوعية.
- إدارة الشكاوى بأسلوب مهني.
- متابعة الأداء الخدمي بمؤشرات واضحة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستفيد من هذا البرنامج العاملون في المؤسسات الخدمية الذين يشاركون في تقديم الخدمة أو تطويرها أو متابعة جودتها. كما يناسب الموظفين الذين يحتاجون إلى أدوات عملية لتحسين تجربة العملاء ورفع كفاءة التفاعل معهم.

- موظفو ومشرفو خدمة العملاء.
- مسؤولو الجودة وتجربة العملاء.
- العاملون في مراكز الاتصال والدعم.
- منسقو العمليات الخدمية.
- الموظفون المرشحون لأدوار تطوير الخدمة.

اليوم الأول: مدخل تطوير خدمة العملاء في المؤسسات الخدمية

- مفهوم الخدمة المؤسسية وأبعادها التشغيلية.
- خصائص المؤسسات الخدمية وتأثيرها في تجربة العميل.
- توقعات العملاء ودورها في تصميم الخدمة.
- الفجوات الشائعة في تقديم الخدمة.
- العلاقة بين الجودة التشغيلية ورضا العملاء.

اليوم الثاني: تحليل رحلة العميل ونقاط التفاعل

- مفهوم رحلة العميل في بيئة الخدمة.
- تحديد نقاط الاتصال قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة.
- تحليل نقاط الاحتكاك ومصادر التعثر.
- استخدام ملاحظات العملاء في تحسين التجربة.
- تحويل نتائج التحليل إلى فرص تطوير عملية.

اليوم الثالث: تقنيات تصميم وتحسين إجراءات الخدمة

- توصيف إجراءات الخدمة من منظور العميل.
- تبسيط خطوات الخدمة وتقليل التعقيد التشغيلي.
- تحديد معايير الاستجابة والإنجاز والجودة.
- توحيد أساليب التعامل عبر الفرق والقنوات.
- بناء نماذج خدمة تدعم الاتساق والمرونة.

اليوم الرابع: إدارة الشكاوى والتصعيد وتحسين الاستجابة

- تصنيف الشكاوى وفق الأثر والألوية.
- تقنيات الاستماع الفعال وفهم جذور المشكلة.
- إجراءات التصعيد والمتابعة والإغلاق.

- توثيق الشكاوى وتحليل الأنماط المتكررة.
- تحويل الشكاوى إلى مدخلات للتحسين.

اليوم الخامس: قياس جودة الخدمة وخطط التطوير

- مؤشرات الأداء الرئيسية في خدمة العملاء.
- قياس رضا العملاء وتجربة العميل.
- تحليل البيانات الخدمية لدعم القرار.
- إعداد مبادرات تحسين قابلة للتنفيذ.
- متابعة نتائج التحسين وترسيخ الممارسات.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يوميًا. يخصص الجزء الأول من كل يوم لعرض المفاهيم والأدوات الرئيسية، ثم تنتقل الجلسات إلى تطبيقات عملية وتمارين جماعية مرتبطة ببيئات الخدمة. كما يتضمن كل يوم نقاشًا موجّهًا لمراجعة التحديات الواقعية، مع تلخيص ختامي يربط مخرجات اليوم بخطة تطوير خدمة العملاء.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في الأنشطة التطبيقية، وتحليل الحالات، وإنجاز التمارين اليومية المرتبطة بتطوير خدمة العملاء. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تحليل احتياجات العملاء.

- تصميم إجراءات الخدمة.
- إدارة الشكاوى والتصعيد.
- قياس جودة الخدمة.
- تحسين تجربة العميل.
- استخدام بيانات 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