



# ainfct

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

## تأهيل موظفي الخطوط الأمامية للتعامل مع المستفيدين في المكاتب

### فكرة الدورة

يركز هذا البرنامج من AINFCT على رفع جاهزية موظفي الخطوط الأمامية في المكاتب ومراكز المعلومات لتقديم تجربة خدمة متوقعة وموثوقة، حتى في أوقات الضغط وتنوع احتياجات الجمهور. يبدأ التدريب بتحديد ما يتوقعه المستفيد من نقطة الاستقبال: وضوح، سرعة، واحترام، ثم تحويل ذلك إلى سلوكيات خدمة قابلة للقياس. يتناول البرنامج مهارات التواصل اليومي: بناء جملة مختصرة، الاستماع دون مقاطعة، أسئلة توضيحية، ولغة جسد مناسبة. كما يغطي إدارة المواقف الصعبة: التعامل مع غضب أو تأخر أو فقدان، وتهدئة التصعيد مع حفظ حقوق الطرفين، وتوثيق الواقعة وفق نموذج. يركز التدريب على إتقان إجراءات النظام: عضوية، إعارة، حجز، غرامات، واستثناءات، مع قواعد تفويض وتصعيد تمنع تضارب القرارات. ويتناول مبادئ الخصوصية عند التعامل مع بيانات المستفيدين، وخدمة ذوي الإعاقة عبر ممارسات إتاحة بسيطة. كما يغطي مؤشرات تشغيل مثل زمن الانتظار، ونسبة الحل من أول تواصل، وتحسين الخدمة عبر مراجعة أخطاء متكررة. ويختتم البرنامج بمحاكاة شاملة وخطة تحسين فردية قابلة للتطبيق. كما يغطي البرنامج التعامل مع الحالات الحساسة مثل فقد ممتلكات أو سلوك غير لائق، وكيف تُطبق قواعد السلوك بأمان واحترام. ويتناول تنسيق العمل بين النوبات لضمان تسليم واضح للملفات والطلبات المفتوحة واستمرارية الخدمة.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تطبيق معايير خدمة ثابتة للواجهة
- تحسين تواصل واستماع ووضوح رسالة
- إدارة شكاوى وتصعيد بإجراءات
- إتقان إجراءات عضوية وإعارة
- حماية خصوصية وتقديم إتاحة
- قياس رضا وتحسين أداء يومي

## منهجية الدورة

- تمثيل أدوار لمواقف خدمة
- تطبيقات نظام عضوية وإعارة
- محاكاة شكاوى وتصعيد
- قوائم تحقق للخصوصية
- خطة تحسين وختام عملي

## أثر الدورة على المنظمة

- رفع رضا وتقليل شكاوى متكررة
- توحيد تطبيق سياسات وخدمات
- تقليل أخطاء تشغيلية يومية
- تحسين صورة المؤسسة وخبرتها

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المتدربين على تطوير ما يلي:

- ثقة في التعامل مع جمهور متنوع
- مهارة تهدئة وتحكم في موقف
- قدرة على تطبيق سياسة بعدالة
- توثيق ومتابعة شكاوى وطلبات

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج موظفي الاستقبال والإعارة وخدمة المستفيدين والمشرفين الميدانيين وكل من يتعامل مع الجمهور.

- موظفو إعارة وخدمة مستفيدين
- استقبال وتنظيم دخول
- مراكز معلومات وخدمات مرجعية
- دعم رقمي أولي وخط أمامي
- مشرفو نوبات وواجهات

**اليوم الأول: معايير الخدمة وسلوكيات الواجهة**

- توقعات مستفيد ومعايير خدمة
- نبذة تواصل ولغة جسد
- استماع وأسئلة توضيحية
- تنظيم طاوور ووقت
- تمرين: استقبال وتوجيه

**اليوم الثاني: إجراءات التشغيل الأساسية**

- تسجيل عضوية وتحديث بيانات
- إعاره وتجديد وحجز
- إشعارات وغرامات وإعفاء
- إرشاد لاستخدام OPAC
- تمرين: سيناريو إعاره

**اليوم الثالث: إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة**

- مراحل تهدئة تصعيد
- حدود صلاحيات وتصعيد
- توثيق شكوى ونموذج
- لغة اعتذار وحلول
- تمرين: معالجة شكوى

**اليوم الرابع: الخصوصية والإتاحة والأمان**

- خصوصية بيانات مستفيد
- تجنب كشف سجل إعاره
- خدمة ذوي الإعاقة

- سلامة موظف وبيئة

- تمرين: مواقف إتاحة

### اليوم الخامس: القياس والتحسين و خطة فردية

- زمن انتظار واستجابة

- حل من أول تواصل

- مراجعة أخطاء متكررة

- خطة تحسين شخصية

- مشروع ختامي: محاكاة

## course \_daily\_ schedule

- افتتاح اليوم وتحديد مخرج تطبيقي

- محور أول مع إطار وأمثلة

- استراحة قصيرة ومراجعة سريعة

- محور ثانٍ وتمارين موجه

- تلخيص وتسليم مخرج اليوم

## course \_assessment

- تقييم قبلي لتحديد الاحتياج

- تقييمات يومية عبر تمارين

- اختبار تطبيقي مرحلي

- تقييم مشروع أو محاكاة

- شهادة حضور من AINFCT حسب المتطلبات

## course\_key\_competencies

- خدمة عميل وتواصل مهني
- إجراءات عضوية وإعارة دقيقة
- إدارة شكاوى وتصعيد منضبط
- خصوصية وإتاحة وممارسات شاملة
- مؤشرات تشغيل وتحسين مستمر
- توثيق ومتابعة طلبات

### 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