



التجربة الدورة التدريبية: إدارة خدمة العملاء وتحقيق رضاهم  
وفقاً لمعيار ISO 10002:2018 لتحسين

اغسطس - ٠٤ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣١

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #ISO9803\_406184



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



على تجربة العميل وتبني عنصرًا حيويًا لنجاح أي مؤسسة في السوق التنافسي تُعد إدارة خدمة العملاء الفعالة وتحقيق رضاهم ISO ١٠٠٠٢:٢٠١٨ إطاراً عالمياً لمعالجة علاقات قوية معه هي التي تضمن ولاءه ونمو أعمالها. اليوم، فالمؤسسات التي تركز من BIG للتعامل مع الملاحظات والشكاوى بطريقة منهجية الشكاوى، وتقديم إرشادات لمؤسسات خدمة العملاء يمثل معيار من الألف إلى الياء لتحسين المبادئ الأساسية لهذا BEN Training Center وشفافة وفعالة. تستكشف هذه الدورة التدريبية فعالة للتعامل مع الشكاوى، تحليل البيانات تجربة العميل وتعزيز رضاهم. سنتعمق في كيفية إنشاء المعيار، وكيفية تطبيقه في تعتمد الدورة على أحدث الممارسات والمعارف في مجال الناتجة عنها، واستخدامها كفرصة للتحسين المستمر. عملية العملاء وإدارة (Sheth) هذا المجال مثل البروفيسور جاغديش شيث (Jagdish N.) إدارة خدمة العملاء، مستلهمة من خبراء بارزين قيمة "Keep Customers for Life and العلاقات، وكتابه "Clients for Life: How to Build" ، الذي أسهم في مفاهيم ولاء وبناء الدورة المشاركين من تطوير مهاراتهم في التعامل مع حول بناء علاقات دائمة مع العملاء. ستمكّن هذه الذي يقدم رؤى وتحقيق النمو المستدام. ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل، مما يؤدي إلى العملاء، تطبيق أفضل ممارسات إدارة الشكاوى،

زيادة الولاء



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو خدمة العملاء.
- مشرفو خدمة العملاء.
- أخصائيو علاقات العملاء.
- موظفو الخط الأمامي في خدمة العملاء.
- مديرو الجودة.
- مدراء العمليات.
- المسؤولون عن رضا العملاء.
- المستشارون في مجال خدمة العملاء.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات (البنوك، التأمين، الاتصالات).
- البيع بالتجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الضيافة والسياحة.
- الرعاية الصحية.
- القطاع الحكومي والخدمات العامة.
- شركات الطيران والنقل.
- التصنيع والشركات التي تتعامل مع المستهلكين.
- المؤسسات التعليمية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- خدمة العملاء.
- علاقات العملاء.
- الجودة.
- المبيعات والتسويق.
- العمليات التشغيلية.
- الموارد البشرية (فيما يخص تدريب الموظفين).
- الإدارة العليا.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- ١٠٠٠٢:٢٠١٨ فهم المبادئ والمتطلبات الأساسية لمعيار ISO
- إنشاء وتطبيق عملية فعالة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- تحليل الشكاوى واستخلاص الدروس المستفادة منها.
- تحديد الأسباب الجذرية لعدم رضا العملاء.
- تطوير استراتيجيات لتحسين تجربة العميل.
- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل.
- استخدام الشكاوى كفرصة للتحسين المستمر.
- قياس وتحليل رضا العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:



في إدارة خدمة منهجية تدريب تفاعلية وعملية، تجمع بين المعرفة يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على الدورة بمحاضرات تفصيلية تشرح ISO 10002:2018 العملاء ومعالجة الشكاوى وفقاً لمعيار ISO النظرية المتعمقة والخبرة التطبيقية رائدة في خدمة هذه المفاهيم على سيناريوهات عمل واقعية. يتم المفاهيم الأساسية لإدارة رضا العملاء، يليها تطبيق تبدأ عمل جماعية وتمارين تطبيقية، حيث العملاء لتحليل أفضل الممارسات والتحديات الشائعة. استخدام دراسات حالة من مؤسسات تحليل بيانات رضا العملاء، وتطوير استراتيجيات يشارك المتدربون في تصميم عمليات معالجة الشكاوى، تتضمن الدورة ورش المنهجية إلى تزويد المتدربين وتبادل الخبرات بين المشاركين لتعزيز التعلم لتحسين التجربة. يتم تشجيع المناقشات المفتوحة خدمة العملاء، قادرين على بناء علاقات قوية ودائمة بالأدوات والتقنيات اللازمة ليكونوا قادة في مجال التعاوني. تهدف هذه مع العملاء.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

**ISO 10002:2018 الوحدة الأولى: مدخل إلى إدارة خدمة العملاء ومعيار**



- مفهوم خدمة العملاء وأهميتها الاستراتيجية.
- مكونات تجربة العميل.
- مقدمة لمعيار ISO 10002:2018 ومبادئه.
- فهم شكاوى العملاء كفرصة للتحسين.
- مبادئ توجيهية لمعالجة الشكاوى.
- ثقافة التوجه نحو العميل.
- القيادة والالتزام.

## الوحدة الثانية: تخطيط وتصميم عملية معالجة الشكاوى

- تحديد سياسة معالجة الشكاوى.
- تطوير أهداف معالجة الشكاوى.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات.
- تصميم عملية استلام الشكاوى وتسجيلها.
- تصنيف الشكاوى وتحليلها الأولي.
- تحديد الإجراءات المطلوبة لمعالجة الشكاوى.
- تخطيط الموارد اللازمة للتعامل مع الشكاوى.

## الوحدة الثالثة: تنفيذ عملية معالجة الشكاوى



- استلام الشكاوى وتأكيد الاستلام.
- التقييم الأولي للشكاوى.
- التحقيق في الشكاوى.
- تحديد الإجراءات التصحيحية.
- التواصل مع العميل بشأن التقدم.
- حل الشكاوى وتقديم استجابة.
- إغلاق الشكاوى.

### الوحدة الرابعة: المراقبة والتحليل والتحسين المستمر

- جمع بيانات الشكاوى وتحليلها.
- تحديد الاتجاهات والأنماط.
- استخدام المعلومات لتحسين المنتج أو الخدمة.
- قياس رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء.
- التدقيق الداخلي لعملية معالجة الشكاوى.
- مراجعة الإدارة.

### وإدارة المخاطر الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول العميل

- أهمية التوعية والتدريب للموظفين.
- تمكين الموظفين للتعامل مع الشكاوى.
- التعامل مع الشكاوى المعقدة والحالات الصعبة.
- إدارة المخاطر المرتبطة بعدم رضا العملاء.
- الابتكار في خدمة العملاء.
- استراتيجيات بناء ولاء العملاء.
- التحسين المستمر لتجربة العميل.



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

وولاءه؟ تحقيق التوازن بين الأتمتة في خدمة العملاء والحفاظ في ظل التطور التكنولوجي السريع، كيف يمكن للمؤسسات على اللمسة الإنسانية التي تضمن رضا العميل

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



لأفضل ٢٠١٨:٢٠٠٠ خدمة العملاء ومعالجة الشكاوى وفقاً لمعيار ISO تتميز هذه الدورة بتقديم منهج شامل وعملي لإدارة الجانب النظري، بل تركز على التطبيقات الممارسات العالمية في هذا المجال الحيوي. لا تقتصر ، مما يضمن اكتساب المشاركين بين المشاركين من تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة في العملية لأدوات وتقنيات إدارة الشكاوى، مما يمكن الدورة على واقعية وتعارين تطبيقية تحاكي المفاهيم الأكاديمية وأفضل الممارسات الصناعية، بيئات عملهم فوراً. يتميز المحتوى بالتوازن الذين يسعون لتعزيز قدراتهم في التعامل مع تحديات خدمة العملاء اليومية. هذه الدورة مثالية مدعوماً بدراسات حالة في بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء، مما يجعلهم العملاء، تحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين، والمساهمة للمهنيين قادة في مجال رضا العملاء.