



**للنمو المستدام الدورة التدريبية: تحقيق التميز التشغيلي ورضا
العملاء: استراتيجيات متقدمة**

Ref: #CUS9286



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



من BIG BEN Training النجاح في بيئة الأعمال التنافسية اليوم. هذه تُعد رحلة تحقيق التميز التشغيلي ورضا العملاء جوهر لتبني استراتيجيات متطورة تضمن الكفاءة مصممة لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات Center الدورة التدريبية الشاملة وصولاً إلى تحقيق النمو المستدام على المدى الطويل. التشغيلية القصوى، وتحسين تجربة العميل بشكل مستمر، اللازمة علاقات العملاء six sigma العالمية في مجالات إدارة الجودة الشاملة، lean تستند الدورة إلى أحدث النظريات والممارسات كيفية تحليل العمليات الحالية، وتحديد نقاط الضعف، وتحسين العمليات التجارية. ستتناول الدورة تفصيلاً، (CRM)، وإدارة العملاء، وفهم احتياجاتهم وخفض التكاليف. كما ستركز على استراتيجيات بناء وتطبيق حلول مبتكرة لتعزيز الإنتاجية التشغيلية أحد مما يساهم في بناء ولاء العملاء وزيادة الحصة المتغيرة، وتقديم قيمة استثنائية تفوق توقعاتهم، علاقات قوية مع ركيزة أساسية لتحقيق ميزة أبرز الأكاديميين في مجال الاستراتيجية والتنافسية، السوقية. يرى مايكل بورتر (Michael Porter)، من خلال هذه الدورة، ستكتسب رؤى تنافسية مستدامة، وهذا ما تسعى الدورة لترسيخه من أن التميز التشغيلي يعد جوانب العمليات التشغيلية، وكيفية استخدام البيانات عميقة حول كيفية دمج الجودة والابتكار في جميعاً خلال نهجها الشامل. تركز على رضا العملاء لتحسين اتخاذ القرار، وكيفية بناء ثقافة تنظيمية



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو العمليات
- مديرو الجودة
- مديرو خدمة العملاء
- المشرفون ورؤساء الأقسام
- المتخصصون في تحسين العمليات
- رواد الأعمال
- المهتمون بتعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المصرفية والمالية
- الرعاية الصحية
- التصنيع
- التجزئة
- الاتصالات
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد
- القطاع الحكومي والهيئات شبه الحكومية
- التعليم

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة العمليات
- خدمة العملاء
- إدارة الجودة
- المبيعات والتسويق
- الموارد البشرية
- البحث والتطوير

أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- الكفاءة التشغيلية: تحليل العمليات الحالية وتحديد مجالات التحسين في
 - الجودة: تطبيق مبادئ Lean Six Sigma لخفض الهدر وتحسين
 - وولائمهم: تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا العملاء
 - التشغيلي ورضا العملاء: استخدام البيانات والمؤشرات الرئيسية لقياس الأداء
 - تصميم وتنفيذ برامج لتحسين تجربة العملاء
 - بناء ثقافة مؤسسية تركز على التميز في الخدمة
 - إدارة التغيير بفاعلية لضمان نجاح مبادرات التحسين
 - تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الجودة الشاملة
 - تحديد التحديات التشغيلية ووضع حلول مبتكرة لها
 - للمنظمة: قياس أثر تحسين العمليات على الأداء المالي

منهجية الدورة التدريبية:



لضمان أقصى منهجية تدريبية تفاعلية وشاملة، تركز على الجمع بين يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التفاعلية التي يقدمها خبراء في التميز استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجاً من المعرفة النظرية والتطبيق العملي، لتمكين الأساسية وأحدث التطورات في هذا المجال. سيتم التشغيلي ورضا العملاء، مع التركيز على المفاهيم المحاضرات إلى ذلك، تشمل الدورة المشاركين من تحليل تحديات الأعمال الحقيقية وتطبيق استخدام العديد من دراسات الحالة الواقعية الخبرات بين المشاركين. سيتم تشجيع ورش عمل جماعية وتمارين عملية تهدف إلى تعزيز العمل الحل المناسبة. بالإضافة نحو وتوضيح المفاهيم المعقدة. سيتم توفير تغذية راجعة النقاشات المفتوحة وطرح الأسئلة لتعميق الفهم الجماعي وتبادل تطبيقها فوراً في التحسين المستمر. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد فردية وجماعية لتقييم الأداء وتوجيه المشاركين يتم تصميم الأنشطة لتعزيز التفكير بيئات عملهم لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين المشاركين بأدوات عملية يمكنهم العملاء اكتساب المشاركين لخبرة عملية في مجالات تحسين النقدي وتطوير مهارات حل المشكلات، مما يضمن تجربة العميل. العمليات وإدارة علاقات

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

العملاء الوحدة الأولى: أساسيات التميز التشغيلي ورضا



- مقدمة إلى التميز التشغيلي: المفهوم والأهمية^١
- علاقة التميز التشغيلي برضا العملاء^١
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة ((TQM))^١
- الكمال^١ مفاهيم: Learn^١ القيمة، تدفق القيمة، السحب،
والتغيير^١ مفاهيم: Six Sigma^١ التركيز على خفض العيوب
- دور القيادة في تحقيق التميز التشغيلي^١
- تحليل البيئة التنظيمية وتأثيرها على العمليات^١

الوحدة الثانية: تحليل وتحسين العمليات

- رسم خرائط العمليات ((Process Mapping))^١
- باريتو^١ أدوات تحليل العمليات: مخططات السبب والأثر، تحليل
- تحديد الهدر في العمليات ((Waste Identification))^١
- تطبيق مبادئ 5S لتحسين بيئة العمل^١
- تحسين تدفق القيمة ((Value Stream Mapping))^١
- (KPIs) إدارة الأداء التشغيلي والمؤشرات الرئيسية
- أتمتة العمليات ودورها في التحسين^١

الوحدة الثالثة: استراتيجيات رضا العملاء

- فهم احتياجات وتوقعات العملاء^١
- تحديد رحلة العميل ونقاط الاتصال الرئيسية^١
- (NPS) قياس رضا العملاء: استبيانات، صافي نقاط المروج
- إدارة شكاوى العملاء بفاعلية^١
- بناء ولاء العملاء وبرامج الاحتفاظ بهم^١
- تخصيص تجربة العميل ((Customer Personalization))^١
- أثر تجربة العميل على الأداء المالي^١



المستمر الوحدة الرابعة: تطبيق الأدوات المتقدمة للتحسين

- آفي مشاريع التحسين. (DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control تطبيق
- (Statistical) أدوات الإحصاء للتحكم في العمليات
- إدارة المخاطر في العمليات التشغيلية
- الابتكار في العمليات التشغيلية
- نظم إدارة الجودة: ISO 9001
- تحسين سلسلة الإمداد لتعزيز رضا العملاء
- دور التكنولوجيا في دعم التميز التشغيلي

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة التميز والقيادة الفعالة

- القيادة التحويلية ودورها في تعزيز التميز
- تمكين الموظفين وتحفيزهم
- بناء ثقافة التعلم المستمر والتحسين
- إدارة التغيير التنظيمي بنجاح
- التواصل الفعال في مبادرات التحسين
- الاستدامة في التميز التشغيلي
- أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية

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:

التوقعات، خاصة التشغيلية القصوى وتقليل التكاليف، مع الاستمرار في كيف يمكن للمنظمات أن توازن بين تحقيق الكفاءة والتقنيات المتاحة؟ في ظل التغيرات السريعة في تفضيلات العملاء تقديم تجربة عميل استثنائية تتجاوز

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



تحقيق مفهومي التميز التشغيلي ورضا العملاء في إطار واحد، تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل والمتعمق على دمج الدورة نهجاً عملياً يربط بين النجاح المستدام. بخلاف الدورات التي تركز على جانب مما يوفر للمشاركين رؤية متكاملة لكيفية رؤية الصورة الكبيرة وتطبيق حلول متكاملة. تركز تحسين العمليات وتجربة العميل، مما يمكن المشاركين واحد فقط، تقدم هذه أدوات نظرية. سيتمكن في بيئات العمل المختلفة، مستندة إلى أفضل الدورة على تقديم رؤى عملية قابلة للتطبيق الفوري من العميل النهائية، وكيفية استخدام المشاركون من فهم كيفية تأثير كل تحسين في العمليات الممارسات العالمية وليس مجرداً مما يضمن أن يتميز المحتوى بتوازن دقيق بين المفاهيم النظرية البيانات والتحليلات لدفع عجلة التحسين المستمر. على تجربة المهارات اللازمة لتنفيذها بفاعلية. كما أن المشاركين لا يكتسبون المعرفة فحسب، بل يتقنون المتقدمة والتطبيقات العملية، يبدأ من الثقافة Center يميز هذه الدورة، حيث يدرك BIG BEN Training التركيز على بناء ثقافة التميز والقيادة الفعالة أيضاً التنظيمية والالتزام القيادي. أن التغيير المستدام