



# واحترافية الدورة التدريبية: دعم العملاء التقني وحل المشكلات الفنية بكفاءة

اغسطس ٢٠٢٦ ٢١ - ١٧

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #CUS6883\_535794



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحظة عامة:

الدعم في مواجهة التحديات التقني وحل المشكلات الفنية بكفاءة احترافية" تم تصميم "الدورة التدريبية لإتقان دعم العملاء تجمع بين الأسس النظرية والتطبيقات العملية، مع التقنية المتزايدة. تقدم الدورة منهجية متكاملة لتطوير كفاءات فرق التواصل مع العملاء تحت التقنية بفعالية. ستتعلم خلالها استراتيجيات حل التركيز على تحسين تجربة العميل عبر إدارة الشكاوى تطوير المحتوى بالتعاون مع خبراء من BIG الضغط، وآليات تحليل الأعطال باستخدام أدوات تشخيص الأعطال المعقدة، وتقنيات السوق، بما يشمل محاكاة مواقف حقيقية ودراسات حالة لضمان مواءمته مع متطلبات BEN Training Center متقدمة. تم وتحويل التحديات الدورة، ستمتلك المهارات اللازمة لخفض وقت استجابة من قطاعات الاتصالات والخدمات الرقمية. بنهاية التقنية إلى فرص لتعزيز ولاء العملاء. الدعم، ورفع معايير جودة الخدمة،

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- ممثلي دعم العملاء التقنيين.
- مشرفي فرق الدعم الفني.
- مهندسي الصيانة والتشغيل.
- مسؤولي إدارة خدمات تقنية المعلومات.
- موظفي مراكز الاتصالات التقنية.
- حديثي التخرج في تخصصات تقنية المعلومات.



## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات الاتصالات وتقديم الخدمات الرقمية.
- مزودو خدمات الإنترنت والطول السحابية.
- المؤسسات المالية والبنوك.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء والدعم الفني.
- أقسام تقنية المعلومات والصيانة.
- مراكز الاتصالات والخدمات عن بُعد.
- إدارة تجربة العميل والجودة.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق استراتيجيات حل المشكلات الفنية بسلاسة.
- استخدام أدوات تشخيص الأعطال عن بُعد بكفاءة.
- إدارة تذاكر الدعم الفني وفق أولويات التأثير.
- تطوير سياسات دعم تقني معززة لرضا العملاء.
- قياس وتحليل مؤشرات أداء فرق الدعم التقني.
- التعامل الاحترافي مع العملاء في المواقف الحرجة.

## منهجية الدورة التدريبية:



دعم العملاء، مع المحاضرات المكثفة وورش العمل التطبيقية. سيشارك تعتمد الدورة على نموذج تعليمي تفاعلي يجمع بين تشمل المنهجية جلسات عصف ذهني تحليل دراسات حالة حية من قطاعات الاتصالات المتدربون في تمارين محاكاة لمواقف تغذية راجعة يومية إدارة تذاكر الدعم، وتقييمات دورية لأداء لابتكار حلول تقنية، وتطبيقات عملية على أدوات والخدمات المالية. مهارات التواصل التقني وتبسيط بقيادة مدربين معتمدين من BIG BEN Training Center ، المشاركين. سيتم تخصيص جلسات المصطلحات المعقدة للعملاء. مع التركيز على تطوير

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات الدعم التقني الاحترافي

- مفاهيم خدمة العملاء في البيئات التقنية.
- معايير جودة دعم العملاء الدولية.
- تحليل الفجوات بين توقعات العملاء والخدمة المقدمة.
- أدوات قياس رضا عملاء الدعم الفني.
- إدارة المعرفة الفنية وقواعد الحلول.
- أخلاقيات التعامل مع بيانات العملاء.
- دراسة حالات لاختراقات أخلاقية في الدعم.

### الوحدة الثانية: تشخيص الأعطال وحل المشكلات



- منهجيات تحليل الأعطال التقنية.
- أدوات تشخيص المشكلات عن بُعد.
- تسريع حل مشكلات البرمجيات الشائعة.
- التعامل مع أعطال الأجهزة الطرفية.
- إدارة مشكلات الشبكات للعملاء.
- تقنيات تقليل وقت الإصلاح.
- محاكاة تشخيص أعطال متعددة التخصصات.

### الوحدة الثالثة: إدارة التفاعل مع العميل

- استراتيجيات التواصل مع العملاء الغاضبين.
- فن تبسيط المصطلحات التقنية للعملاء.
- تقنيات التوجيه الفعال خطوة بخطوة.
- مهارات الاستماع الفعال في السياقات التقنية.
- إدارة التوقعات خلال عمليات الإصلاح.
- تحويل الشكاوى إلى فرص ولاء.
- ورشة تدريب على مواقف ضغط حقيقية.

### الوحدة الرابعة: أدوات وإدارة خدمات الدعم

- أنظمة إدارة تذاكر الدعم المتقدمة.
- معايير تحديد أولويات الطلبات.
- تقارير أداء فرق الدعم التقني.
- مؤشرات قياس كفاءة حل المشكلات.
- تكامل أدوات الدعم مع أنظمة CRM.
- تطوير سياسات الدعم الفني.
- تصميم نماذج التقييم الذاتي للخدمة.



## الوحدة الخامسة: التميز في تجربة العميل التقني

- استراتيجيات تجاوز توقعات العملاء.
- تحليل مسارات تجربة المستخدم التقني.
- معايير التميز في خدمة ما بعد البيع.
- بناء ثقافة الابتكار في فرق الدعم.
- إدارة التغيير في سياسات الدعم.
- ورشة تطوير خطط تحسين شخصية.
- تقييم نهائي شامل للمهارات.

## 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

- 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 المدة

## سؤال للتأمل:

- الإدراكية لمستخدميها الديناميكيات التفاعلية بين التكوينات البنوية كيف يمكن لنمذجة عمليات الدعم الفني أن تُحوَّل
- في سياقات الخدمة عالية التعقيد؟ للأنظمة التقنية والتجسيدات

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



التحديات التقنية إلى الإطار النظري المتين والتطبيقات العملية المباشرة، تقدم هذه الدورة نموذجاً تكاملياً فريداً يجمع بين الحقيقية في قطاعات مثل الاتصالات فرص لبناء الولاء. من خلال منهجية قائمة على محاكاة مع تركيز غير مسبوق على تحويل فورية من مدربين معتمدين من BIG BEN Training والخدمات المالية، يتلقى المشاركون تغذية راجعة مواقف الدعم الحالة الحية، تقدماً في السوق. كما تتميز بتخصيص ٤٠% من المدة، مع استخدام أدوات تشخيص الأعطال الأكثر Center الفعالية. الدورة معتمدة دولياً وتصميم خطط التحسين الشخصية، مما يضمن نقل المعرفة لورش العمل التفاعلية، ودراسات وإدارة تفاعلات العملاء. وتُختتم بتقييم شامل لمهارات حل المشكلات الفنية إلى بيئة العمل