



استثنائية الدورة التدريبية: بناء تجربة عملاء حكومية

Ref: #CUS2530



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة: أ





وذلك لتقديم تجربة التدريبية الشاملة التي تركز على صقل مهارات خدمة يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة والتوقعات المتزايدة من الجمهور، أصبحت جودة عملاء استثنائية. في ظل التطورات المتسارعة العملاء في القطاع الحكومي، أبعاد خدمة العملاء في تبني استراتيجيات متقدمة لتعزيز رضا المتعاملين. الخدمات الحكومية محط أنظار الجميع، مما يستلزم إلى تطبيق أفضل الممارسات الدولية. السياق الحكومي، بدءاً من فهم احتياجات وتوقعات تستكشف هذه الدورة بعمق المؤسسات إدارة تجربة العملاء، مع الأخذ بعين الاعتبار تستند الدورة إلى أحدث الأبحاث والدراسات في مجال الجمهور وصولاً بالمعرفة والمهارات اللازمة لتطوير الحكومية. نسعى من خلال هذه الدورة إلى تزويد التحديات والفرص الفريدة التي تواجه الاحترافية، وبناء علاقات قوية ومستدامة مع المتعاملين. يتناول وتحسين قنوات الخدمة، وإدارة الشكاوى بفعالية، المشاركين استعراض مفاهيم مثل التحول وكيفية بناء ثقافة تتمحور حول العميل داخل المنظمة المنهج الدراسي أسس خدمة العملاء العميل. تعتمد الدورة على الرؤى الأكاديمية الرقمي في الخدمات الحكومية ودوره في تعزيز تجربة الحكومية، بالإضافة إلى في (Valarie Zeithaml) في هذا المجال مثل البروفيسور فالاري زيثامل المستنيرة، ويستلهم محتواها من أعمال رواد الفكر أثر المشاركون كيفية تحليل نقاط الاتصال مع العملاء، فهمنا لجودة الخدمة وتوقعات العملاء. سيتعلم ، التي أثرت بشكل كبير على رضا الجمهور وتصميم رحلات خدمة مبسطة وفعالة، وقياس



التحسينات





لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- الموظفون الحكوميون في جميع المستويات الإدارية.
- الجمهور، مديرو الأقسام والوحدات التي تتعامل مباشرة مع
- الحكومة، مسؤولو تطوير الخدمات وتحسين الأداء في الهيئات
- المختصون في إدارة تجربة العملاء وجودة الخدمات.
- المشرفون على فرق خدمة العملاء في القطاع العام.
- المتخصصون في العلاقات العامة والاتصال الحكومي.
- الشفافية، المعنيون بتطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة وتعزيز
- مميزة في البيئة الحكومية، كل من يسعى لتعزيز مهاراته في تقديم خدمة عملاء

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الجهات الحكومية على المستويين المركزي والمحلي.
- الوزارات والهيئات المستقلة والدوائر الحكومية.
- البلديات والمجالس المحلية.
- المؤسسات العامة والشركات الحكومية.
- الحكومة، القطاع التعليمي الحكومي والمؤسسات الصحية
- قطاع الخدمات الاجتماعية الحكومية.
- القطاع المالي والمصرفي الحكومي.
- الهيئات التنظيمية والإشرافية الحكومية.
- الحكومة، المنظمات غير الربحية التي تتعاون مع الجهات

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- أقسام خدمة العملاء ورعاية المتعاملين.
- إدارات العلاقات العامة والاتصال.
- أقسام تطوير الأعمال والتحول الرقمي.
- إدارات الجودة وإدارة الأداء.
- أقسام الموارد البشرية والتدريب.
- إدارات العمليات والإجراءات.
- أقسام الشكاوى والاقتراحات.
- مراكز الاتصال الحكومية.
- إدارات التخطيط الاستراتيجي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- الحكومي. فهم عميق لاحتياجات وتوقعات المتعاملين في القطاع
- الحكومية. تطبيق أفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء
- تطوير قنوات اتصال فعالة لتعزيز تجربة المتعاملين.
- إدارة الشكاوى والاستفسارات بمهنية واحترافية.
- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول رضا المتعاملين.
- الخدمات. استخدام أدوات وتقنيات تحليل البيانات لتحسين
- قياس وتحليل مؤشرات أداء خدمة العملاء.
- صياغة استراتيجيات لتحسين تجربة العميل الحكومي.
- المتغيرة. التكيف مع التحديات والفرص في بيئة الخدمة الحكومية
- الحكومية. تطبيق مبادئ الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمات



منهجية الدورة التدريبية:





النظرية والتطبيقات على مقارنة تفاعلية BIG BEN Training Center تعتمد منهجية هذه الدورة التدريبية التي يقدمها مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية العملية لضمان تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن وشاملة، تجمع بين الأسس حيث يتم تشمل هذه الأساليب المحاضرات التفاعلية التي يقدمها المصممة لتعزيز الفهم العميق وتطوير المهارات المنهجية يتم التركيز بشكل كبير عرض المفاهيم الأساسية والنظريات الحديثة في هذا خبراء متخصصون في خدمة العملاء الحكومية، حقيقية وتطبيق المفاهيم المكتسبة على دراسات الحالة الواقعية، مما يتيح للمشاركين المجال. بالإضافة إلى ذلك، في ورش عمل جماعية، حيث يعملون ضمن فرق لحل مشكلات عملية تواجه المؤسسات الحكومية. سيشترك تحليل سيناريوهات النقاشات وتبادل الخبرات والمعارف. الجلسات التفاعلية تلعب صغيرة لمناقشة التحديات، وتطوير حلول مبتكرة، المتدربون العملاء المختلفة، مما يساعد على بناء المفتوحة، العصف الذهني، ولعب الأدوار لمحاكاة دوراً محورياً في المنهجية، وتشمل مجالات راجعة بناءة ومستمرة للمشاركين على مدار الدورة، الثقة وتعزيز مهارات التواصل. يتم تقديم تغذية مواقف خدمة المفاهيم وتطبيقها بفعالية. التحسين. كما سيتم استخدام تمارين عملية وأدوات مما يساعدهم على تحديد نقاط القوة عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم، تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بمهارات تقييم لضمان استيعاب جودة الخدمات الحكومية. وتحفيزهم على التفكير النقدي والإبداعي في تحسين



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الحكومي الوحدة الأولى: أساسيات خدمة العملاء في القطاع

- مفهوم خدمة العملاء في السياق الحكومي.
- أهمية خدمة العملاء لرضا المتعاملين وثقة الجمهور.
- توقعات المتعاملين من الخدمات الحكومية.
- الفرق بين خدمة العملاء في القطاع الخاص والحكومي.
- مبادئ ومعايير الخدمة الحكومية المتميزة.
- دور الموظف الحكومي في بناء تجربة عملاء إيجابية.
- التحديات الشائعة في تقديم الخدمات الحكومية.

الوحدة الثانية: فهم رحلة المتعامل وتصميم الخدمات

- تحليل رحلة المتعامل في الخدمات الحكومية.
- تحديد نقاط الاتصال الرئيسية مع المتعاملين.
- أدوات رسم خرائط رحلة المتعامل.
- تصميم خدمات حكومية تتمحور حول العميل.
- تبسيط الإجراءات الحكومية لتعزيز تجربة العميل.
- الاستماع الفعال لفهم احتياجات المتعاملين.
- جمع وتحليل ملاحظات المتعاملين.

الشكاوى الوحدة الثالثة: مهارات التواصل الفعال وإدارة



- تقنيات التواصل اللفظي وغير اللفظي مع المتعاملين^١
- فن الإنصات الفعال والتعاطف مع المتعاملين^١
- إدارة المواقف الصعبة والمتعاملين الغاضبين^١
- استراتيجيات التعامل مع الشكاوى بفعالية^١
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة^١
- مهارات التفاوض وحل النزاعات^١
- أهمية التوثيق والمتابعة في إدارة الشكاوى^١

العملاء الحكومية الوحدة الرابعة: التحول الرقمي وتأثيره على خدمة

- دور التقنيات الحديثة في تحسين الخدمات الحكومية^١
- الخدمات الإلكترونية والمنصات الرقمية^١
- الحكومية^١ تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الرقمية^١ أهمية حماية البيانات والخصوصية في الخدمات
- إدارة التوقعات في الخدمات الحكومية الرقمية^١
- المتعاملين^١ التدريب على استخدام الأدوات الرقمية لخدمة
- قياس أثر التحول الرقمي على رضا المتعاملين^١

المستمر الوحدة الخامسة: بناء ثقافة خدمة العملاء والتحسين

- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل^١
- دور القيادة في تعزيز جودة الخدمة الحكومية^١
- تحفيز وتمكين الموظفين لتقديم خدمة متميزة^١
- (KPIs) قياس مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء
- برامج التحسين المستمر في الخدمات الحكومية^١
- أهمية التغذية الراجعة الداخلية والخارجية^١
- نماذج التميز في خدمة العملاء الحكومية^١



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:

استثنائية تفوق الكفاءة التشغيلية والالتزام بالوائح، وفي الوقت كيف يمكن للمؤسسات الحكومية أن توازن بين متطلبات توقعات الجمهور المتزايدة باستمرار؟ ذاته تقدم تجربة عملاء حكومية

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



رؤى وأمثلة يركز بشكل حصري على تحديات وفرص خدمة العملاء في تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها المتخصص الذي في التفاصيل الدقيقة التي تميز عملية وثيقة الصلة بيئة عملهم. نحن نبتعد عن النهج القطاع الحكومي، مما يمنح المشاركين منهجية المعقدة، التوقعات العامة المتنوعة، وكيفية بناء الخدمات الحكومية عن غيرها، مثل التعامل مع اللوائح العام ونغوص المتقدمة، وبين التطبيقات شاملة تجمع بين الجوانب النظرية والأكاديمية، مثل الثقة في المؤسسات العامة. تقدم الدورة الممارسات الدولية والمحلية في تقديم الخدمات العملية من خلال دراسات حالة مستوحاة من أفضل نماذج جودة الخدمة الشكاوى المعقدة، الفوري، بدءاً من تحليل رحلة التعامل الحكومي الحكومية. سيكتسب المشاركون مهارات قابلة للتطبيق الحكومي من أن يصبحوا سفراء وجميعها مصممة لتعزيز تجربة العميل الحكومي. نركز وصولاً إلى استراتيجيات إدارة تزويدهم بالأدوات اللازمة لبناء ثقافة تتمحور حول للتغيير الإيجابي داخل مؤسساتهم، وذلك من خلال على تمكين الموظفين رضا المتعاملين والتحسين المستمر لجودة الخدمات.