



والجودة الدورة التدريبية: تحسين تجربة العملاء في مراكز الاتصال - الكفاءة

Ref: #CUS6393



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

الاتصال مجرد نقاط اتصال الزاوية في بناء الولاء وتحقيق النمو المستدام في عالم الأعمال المعاصر، أصبحت تجربة العملاء حجر وتعزيزها. تهدف هذه الدورة التدريبية تقليدية، بل تحولت إلى مراكز استراتيجية لتشكيل هذه للمؤسسات. لم تعد مراكز مراكز الاتصال، مع المشاركين بالمعرفة والمهارات المتقدمة اللازمة إلى تزويد BIG BEN Training Center الشاملة من التجربة تستكشف الدورة أبعاداً متعددة لتحسين رحلة التركيز على تحقيق الكفاءة التشغيلية والجودة لتحسين تجربة العملاء في مجال الإدارة المشكلات بفعالية واحترافية. يبرز الدكتور جاري العميل بدءاً من التفاعل الأولي وصولاً إلى حل الفائقة. العملاء المتغيرة كعنصر حاسم للنجاح التنظيمي. الاستراتيجية، أهمية التكيف المستمر مع توقعات هاميل، أحد أبرز المفكرين المشاركون كيفية تحليل الابتكار في نماذج العمل لضمان تقديم قيمة خلال أعماله، يشدد على ضرورة، من Gary Hamel الممارسات لتحسين مسارات التفاعل، وتطوير نقاط الضعف في تجربة العميل الحالية، وتطبيق أفضل استثنائية للعميل. سيتعلم الشاملة في كل تفاعل التوقعات، مع التركيز على تحقيق كفاءة العمليات استراتيجيات مبتكرة لتقديم خدمة استثنائية تتجاوز وضمان الجودة

لأالفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- مديرو مراكز الاتصال
- مشرفو خدمة العملاء
- قادة فرق دعم العملاء
- مديرو العمليات
- أخصائيو تحسين تجربة العملاء
- المحللون المعنيون بتقييم أداء مراكز الاتصال
- المسؤولون عن تدريب وتطوير موظفي خدمة العملاء
- العملاء المدبرون التنفيذيون المهتمون برفع مستوى رضا
- المتخصصون في إدارة الجودة
- ممثلو خدمة العملاء الطموحون للتقدم المهني

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الاتصالات
- القطاع المصرفي والمالي
- التأمين
- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة والسياحة
- الرعاية الصحية
- القطاع الحكومي والهيئات العامة وما في حكمها
- قطاع الخدمات اللوجستية والشحن
- شركات التكنولوجيا والبرمجيات
- المرافق العامة
- المؤسسات التعليمية

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة العمليات.
- إدارة الجودة.
- إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير).
- إدارة تجربة العملاء (CX).
- إدارة الشكاوى.
- إدارة المبيعات والدعم الفني.
- قسم التخطيط الاستراتيجي.
- قسم تحليل البيانات والأداء.
- قسم الالتزام التنظيمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- العملاء في مراكز الاتصال. تصميم وتنفيذ استراتيجيات متكاملة لتحسين تجربة
- وجودة الخدمة في مراكز الاتصال. تطبيق أفضل الممارسات لتحقيق الكفاءة التشغيلية
- حلول مبتكرة. تحليل وتحديد نقاط الضعف في رحلة العميل واقتراح
- استثنائية. تطوير مهارات فريق العمل لتقديم خدمة عملاء
- التحسين المستمر. قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لضمان
- إدارة توقعات العملاء والتعامل مع الشكاوى بفعالية.
- العميل. استخدام التكنولوجيا والأدوات المتاحة لتعزيز تجربة
- مركز الاتصال. بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل في جميع مستويات
- تحسين مسارات التواصل لتحقيق رضا العملاء.
- حلول لها. تحديد العوامل المؤثرة على جودة الخدمة وابتكار



منهجية الدورة التدريبية:

العملي، لضمان التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة، تركز على يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التعليمية التي صممت خصيصاً أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مجموعة الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق العملية اللازمة لتحسين تجربة العملاء في مراكز لتعزيز الفهم العميق للمفاهيم واكتساب المهارات متنوعة من الأساليب الحقيقية وتطبيق دراسات الحالة الواقعية من مختلف الصناعات لتمكين الاتصال وتحقيق الكفاءة والجودة. سيتم استخدام التفاعلية النقاش وتبادل الخبرات بين المشاركين، الحلول المناسبة. تعزز ورش العمل والجلسات المشاركين من تحليل التحديات تتعلق بتحسين الأنشطة العملية التي تتطلب من المشاركين العمل ضمن مما يثري عملية التعلم الجماعي. سيتم تخصيص وقت إلى ذلك، سيتم توفير تغذية تجربة العملاء، مما يعزز مهاراتهم في العمل الجماعي مجموعات صغيرة لحل مشكلات محددة بشكل صحيح وتوجيه المشاركين نحو التحسين راجعة منتظمة من قبل المدربين الخبراء لضمان فهم واتخاذ القرار. بالإضافة الجودة المستمر، مع التركيز على مؤشرات الأداء ومقاييس المفاهيم

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الاتصال الوحدة الأولى: أساسيات تجربة العملاء ومراكز



- مقدمة شاملة لتجربة العملاء (CX)
- أهمية تجربة العملاء في البيئة التنافسية الحالية
- دور مركز الاتصال كمركز حيوي لتجربة العميل
- المضافة: تطور مراكز الاتصال: من التكلفة إلى القيمة
- فهم توقعات العملاء المتغيرة
- مكونات رحلة العميل في مراكز الاتصال
- العوامل المؤثرة على رضا العملاء وولائهم

التشغيلية الوحدة الثانية: استراتيجيات تحسين الكفاءة

- تحليل العمليات الحالية في مركز الاتصال
- تحديد نقاط الضعف ومجالات التحسين
- تحسين سير العمل وتقليل وقت الانتظار
- إدارة حجم المكالمات والتعامل مع الذروات
- استخدام التكنولوجيا لزيادة الكفاءة
- أتمتة المهام المتكررة
- تحليل البيانات لتحسين الأداء التشغيلي

العملاء الوحدة الثالثة: ضمان الجودة في التفاعلات مع

- الاتصال: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة في مراكز
- معايير تقييم جودة المكالمات والتفاعلات
- برامج تدريب وتطوير الموظفين لتحسين الجودة
- آليات التغذية الراجعة والتدريب المستمر
- إدارة الأخطاء والتعلم منها
- بناء ثقافة الجودة في مركز الاتصال
- تطوير مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط



الوحدة الرابعة: إدارة شكاوى العملاء وحل المشكلات

- أهمية التعامل الفعال مع الشكاوى.
- خطوات التعامل مع الشكاوى بمهنية.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة.
- تقنيات حل المشكلات المعقدة.
- بناء سيناريوهات للتعامل مع المواقف الصعبة.
- قياس رضا العملاء بعد حل الشكاوى.
- استراتيجيات منع تكرار الشكاوى.

تجربة العملاء الوحدة الخامسة: الابتكار والتكنولوجيا في تعزيز

- دور الذكاء الاصطناعي (AI) في مراكز الاتصال.
- العملاء: تطبيقات التعلم الآلي (ML) لتحليل بيانات.
- استخدام الروبوتات والمساعدين الافتراضيين.
- التجربة: قنوات الاتصال المتعددة (Omnichannel) وتوحيد.
- تحليل المشاعر لفهم استجابات العملاء.
- تخصيص التجربة باستخدام البيانات.
- الاتصال: الابتكار المستمر في أدوات وتكنولوجيا مركز.

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:

المستدام في ظل التشغيلية المعقدة إلى فرص استراتيجية لتعزيز ولاء كيف يمكن لمراكز الاتصال أن تحول التحديات التطور التكنولوجي المتسارع؟ العملاء وتحقيق النمو المؤسسي

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



العملية في مجال بنهجها الشمولي الذي يجمع بين أحدث Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training والجودة في مراكز الاتصال. الدورة لا تحسّن تجربة العملاء، مع التركيز بشكل خاص على المفاهيم الأكاديمية والتطبيقات المشاركين لتمكين المشاركين من تحليل تحدياتهم الخاصة وتطوير تكتفي بتقديم المعلومات النظرية، بل تتجاوز ذلك الكفاءة رؤى قابلة للتنفيذ من بيانات من فهم العوامل الخفية التي تؤثر على رضا العملاء، حلول مبتكرة ومستدامة. نركز على تمكين على كيفية استخدام تحليل المحادثات لتحديد الأنماط التفاعل اليومي. على سبيل المثال، سيتم التركيز وكيفية استخلاص نجحت في تحقيق يمكن تصميم استجابات استباقية لمعالجتها. كما السلوكية للعملاء التي تؤدي إلى عدم الرضا، وكيف مبتكرة في مراكز الاتصال، مما يوضح تحولات جذرية في تجربة عملائها من خلال تبني تستعرض الدورة أمثلة واقعية لمؤسسات اللازمة للمؤسسة. تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تعزز الأثر الملموس لهذه التحسينات على الأداء العام استراتيجيات فريدة ومؤثرة. لاتخاذ قرارات مستنيرة، مما يجعلها تجربة تعليمية التفكير النقدي وتنمية المهارات التحليلية