# الدورة التدريبية: قياس مؤشرات أداء خدمة العملاء



اغسطس ٢٠٢٦ ٢٠ - ١٦

دبي

٤٥٠٠ € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS6258_22996

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

عبر منهجية "من إلى تمكين المشاركين من إتقان تصميم وتطبيق Center تهدف هذه الدورة الرائدة منBIG BEN Training وأفضل الممارسات العالمية لتحويل الصفر إلى الواحد". ستغطي الدورة أحدث الأدوات مؤشرات أداء خدمة العملاء (CS KPIs) سيتعلم التحديات الفعلية في القطاعات الحكومية والخاصة. من البيانات إلى قرارات استراتيجية، مع التركيز على التحليلية الدعم، وربط النتائج بأهداف المشاركون كيفية قياس رضا العملاء، وتحليل شكاويهم، خلال دراسات حالة حية وتطبيقات عملية، والمعايير الدولية مثلISO ١٨٢٩٥ ، مما يضمن المؤسسة. تم تصميم المحتوى لمواكبة متطلبات التحول ورفع كفاءة فرق الولاء التنظيمي. حصولكم على رؤية شاملة لتطوير تجربة العميل وتعزيز الرقمي

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- رؤساء أقسام الجودة والتميز المؤسسي.
- فرق الدعم الفني وخدمة ما بعد البيع.
- مسؤولي قياس الأداء وتحسين العمليات.
- مستشاري تجربة العملاء (.CX)
- الجماهيرية. موظفي الهيئات الحكومية المختصة بالخدمات

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الهيئات الحكومية والبلديات.
- قطاع الاتصالات والخدمات الإلكترونية.
- المؤسسات المالية والمصرفية.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- شركات التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- المنظمات غير الربحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- إدارة الجودة والتميز المؤسسي.
- إدارة التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة التحول الرقمي.
- إدارة العلاقات العامة والتواصل.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- المؤسسة. تصميم مؤشرات أداء خدمة العملاء المتوافقة مع أهداف
- النوعية والكمية. تطبيق أدوات قياس رضا العملاء وتحليل البيانات
- تحويل شكاوى العملاء إلى مؤشرات أداء قابلة للقياس.
- الرئيسية. تطوير لوحات تحكم تفاعلية لمتابعة مؤشرات الأداء
- ربط مؤشرات أداء الخدمة بتقييم أداء الموظفين.
- تطبيق معايير ISO في تقييم جودة خدمة العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:

دراسات حالة حقيقية من الذي يجمع بين المحاضرات التفاعلية وورش العمل تعتمد الدورة على نموذج التعلم التطبيقي المدمج الجلسات تمارين محاكاة لقياس مؤشرات قطاعات متنوعة، مع تركيز خاص على تحديات القطاع التشاركية. سيحلل المشاركون راجعة فورية استبيانات رضا العملاء، وتفسير بيانات لوحات الأداء الزمنية (مثل وقت حل المشكلات)، وتصميم الحكومي. تشمل تتضمن الدورة مناقشات على مشاريع المشاركين، مع تطبيقات عملية باستخدام التحكم. سيتم تخصيص جلسات لتقديم تغذية المعرفة بأسلوب متكامل. جماعية حول معايير الجودة الدولية لضمان نقل أدوات تحليل البيانات. كما

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات مؤشرات أداء خدمة العملاء

- فهم دور مؤشرات الأداء في تحسين تجربة العملاء.
- الزمنية). تصنيف مؤشرات الأداء الرئيسية (الكمية، النوعية،
- معايير اختيار المؤشرات المناسبة لقطاعك.
- التوافق بين مؤشرات الخدمة والأهداف الاستراتيجية.
- دراسة حالة: تحليل فشل مؤشرات غير متوازنة.
- ورشة عمل: تحديد مؤشرات الأداء الأساسية لمنظمتكم.
- التحديات الشائعة في تطبيق المؤشرات الحكومية.

## الوحدة الثانية: أدوات القياس وجمع البيانات

- تصميم استبيانات رضا العملاء (CES)., CSAT،NPS
- الحل). أدوات رصد مؤشرات الأداء الزمنية (وقت الرد، وقت
- تقنيات تحليل شكاوى العملاء وتصنيفها.
- استخدام البيانات الوصفية في تقييم جودة المكالمات.
- تطبيقات ذكاء الأعمال في تجميع البيانات.
- ورشة عمل: بناء نموذج استبيان إلكتروني متكامل.
- أخطاء شائعة في تفسير بيانات الشكاوى الحكومية.

## الوحدة الثالثة: التحليل المتقدم للبيانات

- تحويل البيانات الخام إلى رؤى قابلة للتنفيذ.
- تقنيات تحديد الثغرات في تجربة العملاء.
- مقارنة أداء الفرق باستخدام تحليل المقاييس.
- الربط بين مؤشرات الأداء والعائد المالي.
- استخدام تحليل السبب الجذري (RCA) في حل المشكلات.
- دراسة حالة: تحسين مؤشرات قطاع الصحة.
- ورشة عمل: تطبيق نموذج " "Fishboneلتحليل الشكاوى.

## الوحدة الرابعة: تطوير لوحات التحكم والتقارير

- مبادئ تصميم لوحات تحكم مؤشرات الأداء (.Dashboards)
- أدوات تفاعلية لعرض البيانات (Tableau)..،Power BI
- مؤشرات الأداء للخدمات الإلكترونية الحكومية.
- تقارير الأداء الشهرية والربعية للمدراء التنفيذين.
- مؤشرات الأداء المرتبطة بتقييم أداء الموظفين.
- ورشة عمل: بناء نموذج لوحة تحكم لمركز اتصال.
- معايير تقييم فعالية التقارير في الهيئات العامة.

## الوحدة الخامسة: التكامل والتطبيق المؤسسي

- دمج مؤشرات خدمة العملاء في التخطيط الاستراتيجي.
- معايير ISO ١٨٢٩٥ لخدمة العملاء.
- مؤشرات الأداء للمؤسسات غير الربحية.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لتحسين الخدمة.
- بناء خطة تحسين مستدامة بناءً على النتائج.
- دراسة حالة: تطبيق ناجح في قطاع البنوك.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لمؤسستكم.

## 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:

متعددة التكامل بين كفاءة العمليات الداخلية وتوقعات تجربة كيف يمكن توظيف مؤشرات الأداء الزمنية في تحقيق

- المستويات؟ المستخدم النهائي ضمن البيئات التنظيمية

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

عكس البرامج لسد الفجوة بين النظرية والتطبيق Training Center تم تصميم هذه الدورة بشكل حصري بواسطةBIG BEN وتنتهي بتحويل النتائج إلى التقليدية، نقدم منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي في مجال مؤشرات أداء خدمة العملاء. على والخاص. تركز الدورة على الربط بين مؤشرات خطط تحسين ملموسة، مع أمثلة تطبيقية من القطاع تبدأ بتصميم المؤشرات التفاعلية، تحليلية متقدمة مثل نمذجة تأثير شكاوى العملاء على الأداء وتجربة العميل الشاملة (CX)، وتوفر أدوات الحكومي مستندين إلى معايير عالمية قابلة سيتمكن المشاركون من تطوير لوحات تحكم مخصصة الولاء التنظيمي. من خلال ورش العمل عبر دراسات حالة حية من قطاعات متنوعة، مع تحديثات للتطبيق في البيئات العربية. كما نضمن نقل الخبرات لمؤسساتهم، مستمرة لمواكبة متطلبات التحول الرقمي.