BLACKBIRD FOR TRAINING

# خدمة العملاء لموظفي الحكومة

26 – 30 أبريل 2027

كوالالمبور (ماليزيا)

UK Traininig

# PARTNER

www.blackbird-training.com

# خدمة العملاء لموظفي الحكومة

**المرجع:** 137710_3158 **التاريخ:** 26 – 30 أبريل 2027 **المكان:** كوالالمبور (ماليزيا) **الرسوم:** GBP 4900

## مقدمة

تعتبر استراتيجية خدمة العملاء أمرًا بالغ الأهمية في القطاع الخاص، ولكن ما يجهله الكثيرون هو أن نفس المبادئ والمهارات ضرورية أيضًا في القطاع العام. مع تطور توقعات المواطنين، الذين اعتادوا على مستوى الخدمة الفائقة التي توفرها الشركات التجارية على مدار الساعة، أصبحت المؤسسات الحكومية مطالبة بتقديم نفس المستوى من الخدمة والقدرة على الاستجابة السريعة لاحتياجاتهم.

تهدف دورة تدريب خدمة العملاء للقطاع العام إلى تزويد الموظفين الحكوميين بأفضل المهارات في التواصل، استراتيجيات التفاوض، وأفضل الممارسات الخاصة بخدمة العملاء في القطاع العام. ستساعد هذه الدورة المشاركين في تحسين مستوى خدمة العملاء بشكل ملحوظ من خلال خفض التكاليف، وزيادة رضا الموظفين، وبالتالي تحسين تجربة المواطنين.

## أهداف الدورة

بعد الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير استراتيجية خدمة العملاء واضحة وفعّالة، تشمل السياسات والإجراءات اللازمة لتقديم خدمة متميزة.
- التعامل بنجاح مع الأنواع الأربعة من شخصيات العملاء المختلفة.
- تهدئة العملاء الغاضبين أو الصعب التعامل معهم سواء عبر الهاتف أو وجهاً لوجه.
- التحكم في العواطف في المواقف المجهدة والتعامل مع الضغوط بشكل مهني.
- تعزيز مهارات الاستماع والتساؤل لفهم احتياجات العملاء الحقيقية.
- تحديد أهداف SMART لتحسين رضا العملاء بشكل مستمر.
- تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام، لضمان جودة الخدمة وتقليل التكاليف.

BLACKBIRD FOR TRAINING

## محاور الدورة

### اليوم 1: كيفية تحسين مهارات التواصل وخدمة العملاء

- توقعات العملاء السبع وأنماط المزاج الأربعة للعملاء.
- فهم التواصل غير اللفظي للعملاء وكيفية تفسير إشاراتهم بشكل صحيح.
- تعزيز مهارات الاستماع الفعال والتساؤل لفهم احتياجات العملاء بشكل أدق.
- تقنيات إعطاء واستقبال ملاحظات العملاء لتحسين الخدمة بشكل مستمر.

### اليوم 2: بناء منظمة حكومية تتمحور حول العميل

- تطوير ثقافة خدمة العملاء من الأعلى إلى الأسفل في المؤسسة.
- التفرقة بين العملاء الداخليين والخارجيين وكيفية تلبية احتياجاتهم.
- دراسة أفضل وأسوأ مقدمي خدمة العملاء في القطاع العام.
- تمكين موظفي خدمة العملاء ليكونوا مؤثرين وفاعلين في تقديم الخدمة.

### اليوم 3: استغلال وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين خدمة العملاء

- فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز التفاعل مع العملاء.
- أفضل ممارسات خدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي في القطاع العام.
- أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي وتحليل البيانات.
- كيفية استخدام منصات مثل المدونات، تويتر، فيسبوك، ويوتيوب لتحسين التواصل مع المواطنين.
- حماية سمعة المؤسسة في وسائل الإعلام.

### اليوم 4: قياس ورصد رضا العملاء في القطاع العام

- وضع معايير لقياس ورصد رضا العملاء في القطاع العام.
- أفضل الممارسات لتوثيق ورصد مشكلات خدمة العملاء وحلها بشكل سريع.
- دور المشرف في حل النزاعات داخل فرق العمل وبين العملاء.
- استراتيجيات العمل مع الأشخاص الصعبين أو المطالبين.

## اليوم 5: تحقيق التميز في خدمة العملاء في القطاع العام

- تطبيق ما تم تعلمه من خلال التخطيط للعمل الفعال.
- تحديد أهداف SMART لتحسين مستمر في الأداء والخدمة.
- نصائح إدارة التوتر للحفاظ على أسلوب حياة متوازن أثناء العمل.
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

تحضر هذه الدورة التدريبية لتزويدك بالمهارات الضرورية لتقديم خدمة العملاء الحكومية الممتازة. إليك أبرز الأسباب التي تجعل هذه الدورة لا غنى عنها:

- تحقيق التميز في خدمة العملاء: اكتساب مهارات التواصل الفعال مع العملاء وكيفية تحسين مهارات خدمة العملاء لتلبية احتياجات المواطنين بفعالية.
- تطوير استراتيجية خدمة العملاء: تعلم استراتيجيات خدمة العملاء الناجحة وكيفية تطوير سياسات وإجراءات خدمة العملاء تساهم في تقديم أفضل تجربة للمواطنين.
- تعامل فعال مع العملاء الصعبين: تعلم كيفية التعامل مع العملاء الغاضبين أو المتطلبين وتحويلهم إلى عملاء راضين، مما يعزز سمعة المؤسسة.
- استغلال وسائل التواصل الاجتماعي: تعلم أفضل ممارسات خدمة العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي، مما يسمح لك بالتفاعل بشكل فعال مع العملاء في وقت سريع.
- قياس وتحسين رضا العملاء: تعلم كيفية قياس رضا العملاء في القطاع العام وضمان تقديم خدمات تتجاوز توقعات المواطنين.
- تمكين الموظفين الحكوميين: تعلم كيفية تطوير بيئة عمل تدعم التميز في خدمة العملاء، مما يعزز رضا الموظفين والجمهور على حد سواء.

في حال لم تشارك في هذه الدورة، قد تفوتك الفرصة لتحسين خدمات العملاء في مؤسستك وتقليل التكاليف وزيادة رضا المواطنين. دورة تدريب خدمة العملاء للقطاع العام هي المفتاح لبناء ثقافة خدمة عملاء ناجحة ومستدامة في القطاع الحكومي.

## الخاتمة

تعتبر دورة خدمة العملاء للقطاع العام من الدورات التدريبية الأساسية لأي موظف حكومي يتطلع إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين. من خلال تعلم أفضل ممارسات خدمة العملاء واستراتيجيات خدمة العملاء الناجحة، سيتمكن المشاركون من فهم مهارات خدمة العملاء وتعزيز قدراتهم على التعامل مع مختلف الشخصيات والعملاء. الدورة توفر أيضًا تقنيات فعّالة لقياس رضا العملاء وتطوير بيئة عمل تركز على العميل، مما يساهم في تحسين الأداء الحكومي ورفع مستوى الخدمة في كافة الإدارات. سواء كنت موظفًا حكوميًا جديدًا أو تسعى لتحسين مهاراتك، ستزودك هذه الدورة بكل ما تحتاجه لتحقيق التميز في خدمة العملاء في القطاع العام.