BLACKBIRD FOR TRAINING

# مدير معتمد لمركز الاتصال

21 – 25 مارس 2027

عمّان (الأردن)



# مدير معتمد لمركز الاتصال

**المرجع:** 151432_3254199 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

مرحباً بكم في دورة مدير مركز الاتصال المعتمد. هذه الدورة التدريبية الشاملة تهدف إلى تزويد المشاركين بالأفكار والمهارات الأساسية لإدارة مراكز الاتصال بشكل فعال. سيتم تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق الأداء الأمثل في بيئة مركز الاتصال، مما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة والتحكم الفعّال في العمليات التشغيلية. سواء كنت تدير مركز اتصال تقليدي أو مركز اتصال للمؤسسات، ستوجهك هذه الدورة نحو تحسين تجربة العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

## أهداف الدورة

- فهم مفهوم مراكز الاتصال: احصل على فهم شامل لماهية مركز الاتصال ودوره الحيوي في تحسين تجارب العملاء. سنناقش دور مراكز الاتصال في الأعمال وكيفية تأثير خدمات مراكز الاتصال على رضا العملاء وولائهم. كما سنتعرف على الفرق بين مركز الاتصال كخدمة CCaaS والموديلات التقليدية، مما يوفر لك رؤية كاملة عن حلول مراكز الاتصال.
- تطوير مهارات الإدارة

تعلم الاستراتيجيات الأساسية للقيادة والإرشاد التي يحتاجها مدير مركز الاتصال لإدارة الفرق بفعالية. استكشف أفضل الممارسات لمراكز الاتصال وطرق تحفيز الفرق لتحسين الأداء. ستتعرف على العمليات الأساسية لـ مراكز الاتصال وكيفية توجيه فرقك لتحقيق أقصى درجات الكفاءة.

- تحسين استراتيجيات الاتصال: الاتصال الفعال هو أساس نجاح مراكز الاتصال. ستتعلم تقنيات الاتصال التي تحسن التفاعل مع العملاء باستخدام تطبيقات مراكز الاتصال و تحليلات مراكز الاتصال لتحسين الدعم المقدم للعملاء. سنبحث أيضًا في كيفية استخدام تقارير مراكز الاتصال لتحسين استراتيجيات الاتصال للحصول على نتائج أفضل.
- تحسين أداء الأفراد والفرق: اكتشف أفضل الأساليب لقياس أداء الفريق وتحديد الأهداف بوضوح. تعلم تقنيات مراقبة مراكز الاتصال لتقييم جودة الخدمة وتحديد الفرص للتحسين. ستركز الدورة على استراتيجيات لتحفيز الفريق، وتعزيز التعاون، وبناء بيئة عمل إيجابية.
- فهم التكنولوجيا في مراكز الاتصال: تعرف على أحدث اتجاهات تكنولوجيا مراكز الاتصال وكيفية دمجها في العمليات اليومية. سنغطي كيفية تكامل مراكز الاتصال لضمان أن تعمل التقنيات المختلفة معًا لتحسين الكفاءة. كما سنستعرض كيف تُحدث التكنولوجيا ثورة في إدارة مراكز الاتصال وتوفر ميزة تنافسية للمراكز على مستوى العالم.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: مقدمة في مراكز الاتصال

- دور مراكز الاتصال وأهميتها في الأعمال
- أنواع حلول مراكز الاتصال: التقليدية مقابل مركز الاتصال كخدمة
- تأثير خدمات مراكز الاتصال على رضا العملاء وولائهم
- استراتيجية مراكز الاتصال وكيفية التغلب على التحديات في العمليات

### اليوم الثاني: تطوير مهارات الإدارة

- مفاهيم القيادة والإرشاد لـ مدير مركز الاتصال
- تخطيط المهام وتنظيمها: تقنيات تحسين الوقت والموارد في عمليات مراكز الاتصال
- إدارة الوقت واتخاذ القرارات السريعة والفعالة

### اليوم الثالث: استراتيجيات الاتصال في مراكز الاتصال

- أسس الاتصال الفعال باستخدام تطبيقات مراكز الاتصال
- التحدث مع العملاء وفهم احتياجاتهم
- حل المشكلات والتعامل مع الحالات الصعبة باستخدام تقارير مراكز الاتصال

### اليوم الرابع: إدارة أداء الأفراد والفرق

- تقنيات مراقبة الأداء وتحديد الأهداف القابلة للتحقيق
- استراتيجيات تحفيز الفرق وبناء بيئة عمل تعاونية
- التعامل مع التحديات وحل النزاعات بشكل فعّال

### اليوم الخامس: التكنولوجيا في مراكز الاتصال

- نظرة عامة على تقنيات مراكز الاتصال وأدواتها
- كيفية تكامل مراكز الاتصال مع التقنيات الأخرى لتحسين الكفاءة
- كيف تغير التكنولوجيا مستقبل مراكز الاتصال
- التطبيقات العملية ودراسات الحالة على العمليات المتقدمة لمراكز الاتصال



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

- فهم شامل لمراكز الاتصال: تقدم هذه الدورة نظرة عميقة عن مفهوم مراكز الاتصال و دور مراكز الاتصال في الأعمال الحديثة. ستتعلم كيفية تحسين خدمات مراكز الاتصال لضمان رضا العملاء.
- إتقان مهارات الإدارة الأساسية: ستتعلم كيفية تطوير استراتيجيات القيادة والإدارة لإدارة عمليات مراكز الاتصال بفعالية. باتباع أفضل الممارسات لمراكز الاتصال، يمكنك قيادة فريقك بشكل أكثر كفاءة، مما يضمن تقديم خدمة عالية الجودة.
- تحسين الاتصال مع العملاء: فهم كيفية استخدام تحليلات مراكز الاتصال و تطبيقات مراكز الاتصال لتحسين الاتصال مع العملاء. تعلم كيفية استخدام تقارير مراكز الاتصال لدفع استراتيجيات الاتصال وتحقيق أفضل النتائج.
- تحسين إدارة الأداء: تعلم كيفية مراقبة وتحسين أداء الأفراد والفرق باستخدام أدوات مراقبة مراكز الاتصال. ستتمكن من تحديد الأهداف وتحفيز الفريق لخلق بيئة تعاونية ومثمرة.
- مواكبة أحدث التكنولوجيا: تعرف على اتجاهات تكنولوجيا مراكز الاتصال وكيفية دمج حلول مراكز الاتصال في العمليات اليومية. تعلم كيف توفر تكنولوجيا مراكز الاتصال ميزة تنافسية لمراكز الاتصال على مستوى العالم.

## الخاتمة

تقدم دورة مدير مركز الاتصال المعتمد فهماً شاملاً لإدارة مراكز الاتصال، مع التركيز على تحسين جودة الخدمة، وتعزيز استراتيجيات الاتصال، ودمج التقنيات الحديثة. ستمكنك الدورة من تطبيق الأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأداء الأمثل في عمليات مراكز الاتصال وضمان رضا العملاء. في نهاية الدورة، ستتمكن من قيادة فريق مركز الاتصال بنجاح، وتحسين العمليات، مع الاستفادة من أحدث اتجاهات تكنولوجيا مراكز الاتصال لضمان النجاح المستدام.

**انطلق في خطوتك الأولى نحو تحويل برنامج مركز الاتصال الخاص بك وفتح آفاق جديدة من النجاح. انضم إلينا واكتسب المهارات اللازمة لتصبح أخصائي مراكز الاتصال ذا رؤية واضحة للنمو والنجاح في المستقبل!**

