BLACKBIRD FOR TRAINING

التميز في خدمة العملاء للقطاع العام

15 – 19 فبراير 2027

ميونيخ (ألمانيا)



التميز في خدمة العملاء للقطاع العام

المرجع: 154283_321520 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** ميونيخ (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5900

مقدمة

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، تلعب تميز خدمة العملاء دورًا أساسيًا في نجاح أي منظمة. يُعد موظفو خدمة العملاء وفريق العلاقات العامة هم الواجهة الأولى للتعامل مع العملاء، ويواجهون تحديات متعددة مثل التعامل مع العملاء الصعبين، والعملاء الذين لديهم اهتمامات غير متوافقة، والعملاء الذين يبحثون عن معلومات لا تتعلق بالخدمات المقدمة، بالإضافة إلى العملاء الذين يستخدمون التهديدات. تواجه هذه الفرق أيضًا تحديات مثل الإرهاق الزائد، مما يجعل من الضروري على المنظمات تبني ممارسات لتحسين الأنظمة والعمليات ومهارات الموظفين بشكل مستمر لضمان تقديم أفضل مهارات خدمة العملاء والعلاقات العامة لجميع العملاء والمساهمين.

ستزودك دورة الماجستير في خدمة العملاء والعلاقات العامة بالأدوات والتقنيات الفعّالة التي أثبتت فعاليتها في تعزيز النجاح المؤسسي، وتوليد أداء فردي محسن، بالإضافة إلى مهارات في إنشاء عملاء حقيقيين وذوي قيمة عالية. كما ستتعلم كيفية التنقل في ديناميكيات العلاقات العامة وخدمة العملاء لتعظيم الفرص التي توفرها منتجات وخدمات المنظمة.

أهداف الدورة

من خلال هذه الدورة، ستتمكن من:

- تطوير استراتيجية لبناء منظمة حكومية موجهة نحو العملاء.
- إنشاء وصياغة وعد العلامة التجارية للقطاع العام.
- تحديد تميز خدمة العملاء وفهم قيم العملاء التي تدفع رضاهم.
- تعلم كيفية قياس ومراقبة تجربة العملاء لدعم التحسينات وفقًا لاستراتيجية القطاع العام.
- فهم العوائق التي تعيق تقديم خدمة عملاء متميزة في جميع نقاط التواصل مع العملاء في القطاع العام.
- استراتيجيات فعالة للاستجابة للشكاوى في القطاع العام.
- فهم كيفية قياس وتعزيز ثقافة خدمة العملاء داخل المنظمة.
- تطوير العمليات الداخلية التي تدعم التزام القطاع العام بتقديم الخدمة للعملاء باستخدام الأدوات التشخيصية.



محاور الدورة

اليوم الأول: ماذا نريد أن يختبر عملاؤنا؟

- أهمية رعاية العملاء في القطاع العام.
- فهم سبب أهمية تقديم خدمة متميزة وكيفية تحقيق ذلك.
- لماذا لا تكفي الخدمة الجيدة: تحديد الفرق بين الخدمة الجيدة و الخدمة الممتازة.
- فهم المهارات المطلوبة في كل نقطة تواصل مع العملاء لتحقيق تميز خدمة العملاء.

اليوم الثاني: قياس نجاح خدمة العملاء

- تحديد نقاط القوة والضعف في أسلوبك الحالي في تميز خدمة العملاء.
- استخدام أدوات وتقنيات جودة الخدمة مثل تحليل السبب والنتيجة و تحليل باريتو وغيرها.
- استكشاف كيفية تقديم التميز في خدمة العملاء في القطاع العام على مستوى عالمي.

اليوم الثالث: إظهار الاحترافية في خدمة العملاء

- تطوير وصيانة موقف عقلي إيجابي في التعامل مع العملاء.
- بناء ورصد فريق الخدمة لتجاوز توقعات العملاء في كل مرة.
- تحديد أفضل الممارسات في إدارة الحالات المختلفة للعملاء، بما في ذلك الشكاوى.
- إتقان أساليب تطوير موقف تركيز على خدمة العملاء وتحقيق أفضل النتائج.

اليوم الرابع: التعامل مع الشكاوى

- إتقان تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين.
- منع تكرار الشكاوى وتحويل التجارب السلبية إلى تجارب إيجابية.
- استكشاف العناصر الستة التي تؤثر على رضا العملاء عند التعامل مع الشكاوى.
- التعرف على احتياجات العملاء الذين يقدمون الشكاوى وكيفية إرضائهم.



اليوم الخامس: استراتيجية إدارة خدمة العملاء

- صياغة بيان خدمة الجودة الذي يعكس قيم المنظمة.
- قياس وتحليل ثقافة خدمة العملاء داخل المنظمة.
- دعم القيم والمعتقدات التنظيمية من خلال قصص النجاح.
- تحديث أنظمة وإجراءات خدمة العملاء لدعم التحسين المستمر.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تطوير المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق تميز خدمة العملاء في جميع أنحاء المنظمة.
- تعلم نصائح خدمة العملاء واستراتيجيات يمكن تطبيقها على الفور لتحسين تقديم الخدمة.
- اكتساب رؤى قيمة حول مبادئ خدمة العملاء الممتازة وكيفية تنفيذها بفعالية.
- فهم كيفية قياس نجاح خدمة العملاء وتحديد الفجوات وتنفيذ التغييرات التي تتماشى مع أهداف المنظمة.
- أن تكون مجهزًا بالأدوات اللازمة للتعامل مع التفاعلات الصعبة مع العملاء وتحويل الشكاوى إلى فرص للتحسين.
- تعزيز قدرة فريقك على تجاوز توقعات العملاء وبناء الولاء للعلامة التجارية وتحسين سمعة المنظمة.

الخاتمة

ستساعدك دورة الماجستير في خدمة العملاء والعلاقات العامة على تطوير الأدوات والتقنيات الأساسية لتحقيق تميز خدمة العملاء. من خلال حضور هذه الدورة، ستتعلم كيفية تحويل أسلوبك في خدمة العملاء، والتعامل بشكل فعال مع شكاوى العملاء، وتجاوز توقعاتهم في كل نقطة تواصل. تم تصميم هذه الدورة لمساعدتك في رفع معايير خدمة العملاء وبناء منظمة موجهة نحو العملاء تضمن علاقات طويلة الأمد مع العملاء والمساهمين.

من خلال إتقان مبادئ خدمة العملاء الممتازة، ستتمكن من تحسين الأداء الفردي والإسهام في نجاح منظمتك، مما يعزز رضا العملاء ويعزز نمو الأعمال.

