

مدیر معتمد لمرکز الاتصال

UK Traininig

**PARTNER**



## مدير معهد لمرکز الاتصال

### المقدمة

مرحباً بكم في دورة إدارة مركز الاتصال المعتمد. تعد هذه الدورة التدريبية شاملة لتوفير مفاهيم ومهارات الإدارة الفعالة لمراكز الاتصال. سيتم تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق أفضل أداء في بيئة مركز الاتصال. وضمان تقديم خدمات عالية الجودة والتحكم الفعال في العمليات.

### أهداف الدورة

- فهم مفهوم مراكز الاتصال: تقديم نظرة عامة حول أهمية مراكز الاتصال ودورها في تحسين تجربة العملاء.
- تطوير مهارات الإدارة: تعزيز مهارات القيادة والتوجيه لضمان كفاءة المركز ورضا العملاء.
- تحسين استراتيجيات التواصل: تطوير مهارات التواصل داخل المركز ومع العملاء لتحقيق تفاعل فعال.
- تعزيز النداء الفردي والجماعي: تحفيز وتطوير الفريق من خلال استراتيجيات فعالة لإدارة النداء.
- فهم التكنولوجيا في مراكز الاتصال: التعرف على التقنيات والأدوات المستخدمة في مراكز الاتصال لتحسين الكفاءة والفعالية.

### محتوى الدورة

#### اليوم الأول

##### مقدمة في مراكز الاتصال

- أهمية مراكز الاتصال في الأعمال
- أنواع مراكز الاتصال وأدوارها
- التحديات والفرص في إدارة مراكز الاتصال

#### اليوم الثاني

##### تطوير مهارات الإدارة

- مفاهيم القيادة والتوجيه
- تخطيط المهام وتنظيم العمل
- إدارة الوقت واتخاذ القرارات

#### اليوم الثالث

##### استراتيجيات التواصل في مراكز الاتصال

- أساسيات التواصل الفعال
- التحدث مع العملاء وفهم احتياجاتهم
- حل المشكلات والتعامل مع المواقف الصعبة

#### اليوم الرابع

UK Training  
**PARTNER**



#### إدارة النداء الفردي والجماعي

- تقييم النداء وتحديد الأهداف
- تحفيز الفريق وتعزيز الروح الجماعية
- التعامل مع التحديات وحل النزاعات

#### اليوم الخامس

#### التكنولوجيا في مراكز الاتصال

- التقنيات المستخدمة في إدارة المراكز
- الابتكار ومستقبل مراكز الاتصال
- تطبيقات عملية ودراسات حالة

UK Training  
**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**

## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والاهلاحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيكلية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الموارد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

