

مدیر معتمد لمرکز الاتصال

UK Traininig

PARTNER



مدير معتمد لمركز الاتصال

مقدمة

مرحباً بكم في دورة مدير مركز الاتصال المعتمد. تم تصميم هذا البرنامج التدريبي الشامل لتزويد المشاركين برؤى حول المفاهيم والمهارات اللازمة للإدارة الفعالة لمراكز الاتصال. سيكتسب المشاركون المعرفة والادوات اللازمة لتحقيق النجاح في بيئة مركز الاتصال. مما يضمن تقديم خدمات عالية الجودة والتحكم الفعال في العمليات.

أهداف الدورة

- فهم مفهوم مراكز الاتصال: تقديم نظرة عامة حول أهمية مراكز الاتصال ودورها في تحسين تجارب العملاء. سنناقش أيضاً معنى مركز الاتصال وما هي الاستراتيجيات التي تجعل من مركز الاتصال الفعال جزءاً حيوياً من أي عمل.
- تطوير مهارات الإدارة: تعزيز مهارات القيادة والإرشاد لضمان كفاءة المركز ورضا العملاء. سيتعرف المشاركون على أفضل الممارسات لإدارة مراكز الاتصال وكيفية توجيه الفرق لتحقيق الاهداف المشتركة.
- تحسين استراتيجيات التواصل: تطوير مهارات التواصل داخل المركز ومع العملاء لتحقيق تفاعل فعال. سنستعرض أيضاً كيفية استخدام تحليلات مراكز الاتصال لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل.
- تعزيز أداء الأفراد والفرق: تحفيز وتطوير الفريق من خلال استراتيجيات إدارة النداء الفعالة. سيكون التركيز على كيفية إنشاء بيئة عمل تشجع على التعاون وتحقيق النجاح الجماعي.
- فهم التكنولوجيا في مراكز الاتصال: التعرف على التقنيات والادوات المستخدمة في إدارة مراكز الاتصال لتحسين الكفاءة والفعالية. سنغطي أيضاً أحدث الاتجاهات في تكنولوجيا مراكز الاتصال وكيفية تطبيقها في العمليات اليومية.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في مراكز الاتصال

- أهمية مراكز الاتصال في النعمال: كيف تؤثر خدمات مراكز الاتصال على رضا العملاء وولائهم.
- أنواع مراكز الاتصال وأدوارها: التعرف على مركز الاتصال كخدمة والاختلافات بين المراكز التقليدية ومراكز الاتصال العالمية.
- التحديات والفرص في إدارة مراكز الاتصال: مناقشة المشاكل الشائعة التي تواجه مديري مراكز الاتصال وكيفية التغلب عليها.

اليوم الثاني: تطوير مهارات الإدارة

- مفاهيم القيادة والإرشاد: كيف يمكن لمدير مركز الاتصال أن يقود فريقه بشكل فعال.
- تخطيط وتنظيم المهام: كيفية تحقيق أقصى استفادة من الوقت والموارد.
- إدارة الوقت واتخاذ القرار: استراتيجيات فعالة لاتخاذ قرارات سريعة ومدروسة.

اليوم الثالث: استراتيجيات التواصل في مراكز الاتصال

- أساسيات التواصل الفعال: كيفية استخدام التطبيقات المتنوعة لمراكز الاتصال لتحسين التواصل.
- التحدث مع العملاء وفهم احتياجاتهم: تقنيات التعامل مع استفسارات العملاء بشكل فعال.
- حل المشكلات والتعامل مع المواقف الصعبة: كيفية استخدام تحليل بيانات مراكز الاتصال لتحسين الاستجابة للعملاء.

اليوم الرابع: إدارة أداء الأفراد والفرق

- تقييم النداء وتحديد الاهداف: كيفية قياس النداء وتحفيز الأفراد لتحقيق النجاح.

UK Training
PARTNER

- تحفيز الفريق وتعزيز الروح الجماعية: استراتيجيات لبناء فرق فعالة وملتزمة.
- التعامل مع التحديات وحل النزاعات: كيفية إدارة الصراعات بشكل فعال للحفاظ على بيئة عمل صحية.

اليوم الخامس: التكنولوجيا في مراكز الاتصال

- التقنيات المستخدمة في إدارة مراكز الاتصال: نظرة شاملة على تكنولوجيا مراكز الاتصال.
- الابتكار ومستقبل مراكز الاتصال: كيف يمكن للتكنولوجيا أن تحدث ثورة في عمليات مركز الاتصال.
- التطبيقات العملية ودراسات الحالة: دراسة حالات واقعية لتطبيق ما تعلمته خلال الدورة.

الختمة

هذه الدورة مصممة لتعريف المشاركين من فهم شامل لعملية إدارة مراكز الاتصال، مع التركيز على كيفية تحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة. بنهاية الدورة، سيكون لديك المعرفة والادوات اللازمة لتحقيق النجاح في مراكز الاتصال الخاصة بك، مما يضمن رضا العملاء ونجاح الأعمال.

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 والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهارك و السلاحة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



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



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

