BLACKBIRD FOR TRAINING

# التميز في معالجة شكاوى العملاء – دورة معتمدة من ISM

8 – 12 مارس 2027

بولاو أوجونج (سنغافورة)

www.blackbird-training.com

## التميز في معالجة شكاوى العملاء – دورة معتمدة من ISM

**المرجع:** 326317_3254934 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** بولاو أوجونج (سنغافورة) **الرسوم:** GBP 5400

## مقدمة

في بيئة العمل المعاصرة التي تتسم بالتنافسية العالية، أصبحت إدارة شكاوى العملاء عنصرًا استراتيجيًا في تعزيز جودة الخدمات وبناء الثقة مع الجمهور. كثير من المؤسسات تتعامل مع الشكاوى كعبء، بينما تنظر المؤسسات الرائدة إليها كفرصة ذهبية لتحسين العمليات وتعزيز الولاء. ولهذا، تم تطوير هذه الدورة المعتمدة من ISM تحت عنوان: Handling for Service Excellence ISM Accredited: Optimizing Customer Complaint لتمنح المشاركين أدوات متقدمة ونموذجية لتحويل كل شكوى إلى تجربة إيجابية.

تستهدف الدورة فئات مهنية متنوعة في القطاعين الحكومي والخاص، بدءًا من موظفي خدمة العملاء، وممثلي المبيعات، وحتى مديري الجودة والمديرين التنفيذيين في قطاعات مثل البنوك، الاتصالات، المشاريع، التسويق، والقطاع الحكومي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وتقدم الدورة إطارًا عمليًا مبنيًا على أفضل الممارسات العالمية لتحقيق تميز مستدام في تقديم الخدمات.

## أهداف الدورة

- التعرف على المبادئ الأساسية لمعالجة شكاوى العملاء بطريقة احترافية.
- استخدام أدوات التحليل لتصنيف وتقييم الشكاوى حسب الأولوية.
- تطوير مهارات التواصل الفعّال في التعامل مع الشكاوى الصعبة.
- تطبيق معايير الجودة وتحسين تجربة العميل من خلال التفاعل مع الشكاوى.
- ربط إدارة الشكاوى بمؤشرات الأداء المؤسسي.
- إنشاء منظومة مستدامة لرصد وتحليل الاتجاهات المتكررة في الشكاوى.
- تصميم خطط تحسين قائمة على بيانات واقعية من شكاوى العملاء.
- إعداد تقارير احترافية لمتابعة وتوثيق معالجة الشكاوى.

BLACKBIRD FOR TRAINING

## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات إدارة شكاوى العملاء

- مفهوم الشكوى وأثرها على سمعة المؤسسة.
- تصنيف الشكاوى حسب النوع والمصدر.
- العلاقة بين جودة الخدمة وفعالية إدارة الشكاوى.
- تحليل توقعات العملاء واحتياجاتهم.
- نماذج عالمية في إدارة الشكاوى الناجحة.
- تمرين عملي: تحليل شكاوى واقعية وتصنيفها.

### اليوم الثاني: مهارات التواصل الاحترافي في التعامل مع الشكاوى

- تقنيات الإنصات الفعال والتعاطف المهني.
- إدارة الانفعالات والصراعات مع العملاء.
- الصياغة اللغوية المثالية للردود الرسمية.
- التفاعل الرقمي عبر البريد، وسائل التواصل، المحادثات المباشرة.
- التعامل مع العملاء الغاضبين.
- لعب أدوار: تمثيل مواقف واقعية وتعزيز مهارات التواصل.

### اليوم الثالث: إجراءات وسياسات معالجة الشكاوى

- بناء نظام داخلي لتسجيل وتتبع الشكاوى.
- تحديد آلية التصعيد والحل.
- توزيع المسؤوليات داخل الفريق.
- الربط بين الشكاوى ومؤشرات الجودة.
- استخدام الأنظمة التقنية في إدارة الشكاوى.
- دراسة حالة: تطوير سياسة شاملة لإدارة الشكاوى في قطاع الخدمات.

## اليوم الرابع: تحليل الشكاوى لتحسين الأداء المؤسسي

- تحليل بيانات الشكاوى لتحديد الأسباب الجذرية.
- الربط بين الشكاوى المتكررة والعمليات الداخلية.
- استخراج فرص التحسين من نتائج الشكاوى.
- تصميم خطط تحسين قائمة على التغذية الراجعة.
- تقارير الأداء الخاصة بالشكاوى.
- ورشة عمل: إعداد خطة تحسين مبنية على حالات حقيقية.

## اليوم الخامس: التقييم والاعتماد وفق معايير ISM

- مراجعة شاملة لأهم الأدوات والنماذج المستخدمة.
- إعداد تقرير ختامي لحالة شكاوى وتحليلها.
- تقييم تطبيقي لمهارات المشاركين.
- تقديم نماذج جاهزة للتوثيق والتقارير الرسمية.
- جلسة تقييم فردية وجماعية.
- مناقشة مفتوحة واختتام الدورة.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات

- الحصول على اعتماد مهني مرموق من ISM.
- تعلم مهارات احترافية في التواصل مع العملاء.
- تحويل الشكاوى إلى فرص تحسين ملموسة.
- بناء نظام إداري فعال لرصد ومعالجة الشكاوى.
- تحسين مؤشرات الرضا المؤسسي وتقليل معدل فقدان العملاء.
- تعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء عبر استجابة فعالة.
- اكتساب أدوات عملية قابلة للتطبيق الفوري.
- دعم جهود التحول المؤسسي نحو التميز في الخدمة.

## الخاتمة

تمثل إدارة الشكاوى اليوم أحد أهم مجالات التميز المؤسسي، وتُعدّ دورة Customer Complaint Handling for Service Excellence ISM Accredited: Optimizing منصة تدريبية رائدة للانتقال من الحلول التقليدية إلى منظومة متكاملة لإدارة تجربة العميل. من خلال التدريب العملي، ودراسة الحالات الواقعية، وتطبيق النماذج المعتمدة، سيغادر المشاركون هذه الدورة وهم مجهزون بأدوات فورية لتطوير أدائهم المهني وتحقيق نتائج مؤسسية قابلة للقياس.

**سواء كنت تعمل في قطاع خدمي أو إنتاجي، فإن تعزيز قدرتك على التعامل الذكي مع شكاوى العملاء هو استثمار مباشر في رضا العملاء، واستدامة الولاء، وتحقيق النمو.**