BLACKBIRD FOR TRAINING

تجربة العملاء

December 2026 18 – 14

تورونتو (كندا)



تجربة العملاء

المرجع: 141891_321612 التاريخ: 14 – 18 December 2026 المكان: تورونتو (كندا) الرسوم: GBP 5900

مقدمة

في عالم اليوم التنافسي، يعتبر خدمة العملاء و العلاقات العامة من المهام الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح المنظمات. موظفو خدمة العملاء والعلاقات العامة يواجهون تحديات كبيرة، مثل التعامل مع العملاء الصعبين، العملاء ذوي الاهتمامات الخاصة، أو الذين يبحثون عن معلومات غير مرتبطة بالخدمات التي تقدمها المنظمة. كما يواجهون حالات من سوء المعاملة، التهديدات، والعمل الزائد، من بين تحديات أخرى. لذا من الضروري أن تتبنى المنظمات ممارسات لتحسين أنظمة وخدمات العملاء بشكل مستمر، مع تطوير مهارات الموظفين في هذا المجال لضمان تقديم أفضل خدمة للعملاء والمساهمين في المنظمة.

تقدم دورة الماجستير في خدمة العملاء والعلاقات العامة الأدوات والمهارات والتقنيات التي أثبتت فعاليتها في تحسين تجربة العملاء وتحقيق النجاح المؤسسي. عند تطبيق هذه الأدوات بشكل صحيح، يمكن أن تؤدي إلى تحسين الأداء الفردي، وتوليد فرص حقيقية وذات قيمة عالية، وكذلك استغلال الفرص المتاحة لزيادة التواصل مع العملاء وتحقيق النجاح المؤسسي.

أهداف الدورة

- تطوير استراتيجية لبناء منظمة حكومية أو عامة تتمحور حول تجربة العملاء.
- تشكيل وتعريف الوعد بالعلامة التجارية للقطاع العام.
- تعريف خدمة العملاء وتحديد قيم عملائك.
- فهم كيفية قياس ومراقبة تجربة العملاء لدعم التحسينات بما يتماشى مع استراتيجية القطاع العام.
- فهم العوائق التي تحول دون تقديم خدمة العملاء الممتازة في جميع نقاط التواصل مع العملاء في القطاع العام.
- تطبيق استجابات فعّالة للتعامل مع الشكاوى في القطاع العام.
- تطوير العمليات الداخلية التي تدعم التزام القطاع العام في تقديم الخدمة للعملاء باستخدام الأدوات التشخيصية.



محاور الدورة

اليوم 1: ما الذي نريد أن يختبره عملاؤنا؟

- أهمية رعاية العملاء في القطاع العام.
- فهم لماذا تعد الخدمة الممتازة أمرًا بالغ الأهمية.
- لماذا لا تعتبر الخدمة الجيدة كافية؟
- كيفية تقديم وإدارة خدمة العملاء الممتازة في القطاع العام.
- التعرف على المهارات اللازمة في خدمة العملاء وكيفية تطبيقها في نقاط التفاعل مع العملاء.

اليوم 2: قياس نجاح خدمة العملاء

- تحديد نقاط القوة والضعف في نهج خدمة العملاء الحالي.
- كيفية تحديد وحل العوائق في تقديم الخدمة.
- حل المشكلات المتعلقة بأولوية خدمة العملاء.
- أدوات وتقنيات جودة الخدمة مثل تحليل السبب والنتيجة، وتحليل باريتو.
- استعراض أساليب الخدمة التي يتبعها القطاع العام على مستوى العالم.

اليوم 3: إظهار الاحترافية في خدمة العملاء

- الحفاظ على موقف عقلي إيجابي لتحسين تجربة العملاء.
- بناء ورصد فريق الخدمة لتجاوز توقعات العملاء في كل مرة.
- تحديد أفضل الممارسات في التعامل مع الحالات المختلفة للعملاء، بما في ذلك التعامل مع الشكاوى.
- كيفية تطوير والحفاظ على مواقف إيجابية تركز على خدمة العملاء.

اليوم 4: التعامل مع الشكاوى

- تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين.
- كيفية منع تكرار الشكاوى.
- ما الذي يُرضي العملاء الذين يتقدمون بشكاوى؟
- العناصر الستة التي يجب أن تلتزم بها عند التعامل مع الشكاوى.
- كيفية التعامل مع العملاء الصعبين.



اليوم 5: استراتيجية إدارة خدمة العملاء

- صياغة بيان جودة الخدمة في القطاع العام.
- تحليل ثقافة الخدمة وقياسها.
- دعم القيم والمعتقدات من خلال إنشاء ومشاركة قصص النجاح.
- تحديث أنظمة وإجراءات خدمة العملاء.
- استخدام مجموعة الأدوات لإعادة "توظيف" موظفي خدمة العملاء لضمان الالتزام بالمعايير المطلوبة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تعلم استراتيجيات متقدمة لتحسين تجربة العملاء وتعزيز خدمة العملاء باستخدام أحدث الأدوات والتقنيات.
- قياس و مراقبة تجربة العملاء باستخدام تقنيات مبتكرة وموثوقة مثل تحليل تجربة العملاء.
- تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء في بيئات القطاع العام وتحقيق تحسينات مستمرة.
- تعلم كيفية بناء علاقات فعّالة مع العملاء من خلال التعامل مع الشكاوى وتحسين ثقافة خدمة العملاء.
- زيادة مستوى الاحترافية في إدارة خدمة العملاء داخل المنظمة.

الخاتمة

تعد دورة الماجستير في خدمة العملاء والعلاقات العامة استثمارًا قيمًا للمؤسسات التي ترغب في تحسين تجربة العملاء وتعزيز خدمة العملاء. من خلال هذه الدورة، ستحصل على الأدوات والمهارات اللازمة لتقديم خدمة العملاء الممتازة وتحقيق رضا العملاء بشكل مستدام.

سجل الآن وتعلم كيف تصبح قائدًا في تحسين تجربة العملاء في مؤسستك وتحقيق النجاح المؤسسي المنشود!

