



**دورة:  
إدارة مراكز الاتصال**

**9 - 13 سبتمبر 2024  
ميلانو**

## إدارة مراكز الاتصال

رمز الدورة: RR12541 تاريخ الإنعقاد: 9 - 13 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### مقدمة:

صممت ورشة إدارة مراكز الاتصال للتركيز على أهمية الاتصال وأثره على تبادل المشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتناقل وجهات النظر. كما تؤكد على دور الاتصال في توفير المعلومات والبيانات، ومعرفة كيفية التعامل وإدارة مراكز الاتصال على الوجه الصحيح.

تركز هذه الدورة على احتياجات الراغبين في سوق العمل، من خلال جعلهم أكثر قدرة على التأقلم مع متطلبات سوق العمل والدخول لهذا السوق باستعداد وجاهزية تامة، وذلك عبر تزويد المشاركين بالمعلومات والمهارات والتوجهات الأساسية لتأهيلهم للتعامل مع مراكز الاتصال بفاعلية من خلال تنفيذ عملية الاتصال وتطبيق عناصرها ومكوناتها.

### اهداف ورشة العمل:

- تحديد الاحتياج الحقيقي لمركز الاتصال من أجهزة وبرامج مساندة.
- كيفية وضع خطة تشغيلية لمركز الاتصال.
- الاختيار المناسب للكوادر البشرية العاملة في مركز الاتصال.
- تحديد الآليات المناسبة لعمل المركز وفقاً لطبيعة كل نشاط.
- كيفية التعامل مع تقارير العمل اليومية.
- الإشراف والمتابعة وتقييم وتقويم أداء الموظفين.
- تدريب المشاركين على آليات تقديم الخدمة للعملاء عبر الهاتف.
- تدريب المشاركين على التعامل مع أنماط العملاء المختلفين والعمل المنزعج والعمل الذي لديه مشكلة.

### محاور ورشة العمل:

#### اليوم الأول:

- تعريف عام بمراكز الاتصال Center Call
- وظائف مراكز الاتصال وخدمة العملاء.
- تعريف مراكز الاتصال وفوائدها للمنظمات.
- مكونات مراكز الاتصال وخطوات التشغيل.
- الخصائص العامة لمراكز الاتصال.
- أهمية تحديد الأهداف لمراكز الاتصال.
- خطة الطوارئ والإدارة بالسيناريو لمراكز الاتصال.

- الكوادر البشرية العاملة بمراكز الاتصال
- خصائص الموظف المثالي.
- الكفاءات الضرورية.
- القدرات والواجب توافرها بموظف مركز الاتصال.

### **اليوم الثاني:**

- السياسات، عملية التصميم، التخطيط والإجراءات.
- تصميم مركز الاتصالات.
- اختيار الموقع والمعدات.
- متطلبات بيئة العمل وفريق العمل.
- أهمية اختيار نوع أرقام الهاتف.
- لماذا وكيف يجب أن نخطط لإنشاء مركز الاتصالات.
- تحديد خطة العمل.
- خطة اختيار وتدريب فريق العمل.
- الكوادر البشرية
- تحديد الوظائف الضرورية لمركز الاتصالات.
- الفريق الرئيسي والفريق المساند.
- فريق مراقبة الجودة.
- التوصيف الوظيفي لفريق العمل.

### **اليوم الثالث:**

- وضع نظام المناوبات والحضور ودقة الالتزام
- وضع نظم عمل كفيلة باستمرار الموظفين.
- توصيات للمحافظة على موظفيك.
- الجزرة أولاً ثم العصا
- خطة طوارئ للتعامل مع حالات الغياب والتأخير.
- الإدارة المالية لمراكز الاتصال
- أهمية دراسة الجدوى للمشروع.

- التكاليف المترتبة على تأسيس وتشغيل مركز الاتصال.
- حسابات الربح والخسارة.

### **اليوم الرابع:**

- قياس المكالمات وجودة الخدمة
- النظام الكيفي للقياس.
- المستويات الكمية "ماذا نفيس؟".
- عوامل أخرى لتقييم أداء الموظفين وترقيتهم.
- أفضل الممارسات للتعامل مع فريق العمل
- ممارسات تخص التعامل مع أعضاء فريق العمل.
- ممارسات تتعلق بالتعامل المالي.
- ممارسات تتعلق بالحوافز والتسهيلات الأخرى
- مشاكل يجب التنبه لها في مراكز الاتصال.

### **اليوم الخامس:**

- إجراءات التعيين و التدريب
- تعيين موظفي الإدارة العليا.
- مسؤوليات الإدارة تجاه موظفي الإدارة العليا.
- إجراءات تعيين باقي الموظفين.
- نماذج تقييم المتقدمين التقييم الأولي والتفصيلي.
- تدريب فريق العمل.
- مهارات التواصل مع العملاء عبر الهاتف.
- مهارات التسويق.
- البيع المباشر عبر الهاتف.
- خدمة العملاء عبر الهاتف.