



**دورة:**  
**المهارات القيادية والاشرفية لهديري مراكز الإتصال**

**28 إبريل - 2 مايو 2025**  
**فيينا (النمسا)**

## المهارات القيادية والاشراافية لهديري مراكز الإتصال

رمز الدورة: MA12418 تاريخ الإنعقاد: 28 إبريل - 2 مايو 2025 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### المقدمة:

تقديم الخدمة المتميزة هي كلمة السر للارتقاء بالمنظمة سواء كانت هذه المنظمة تقدم خدم او منتج و يعود بالاثر المباشر علي سمعة المنظمة و من ثم المكسب المعنوي و المادي علي المنظمة و العاملين .  
و من هنا تأتي أهمية تنمية مهارات مشرفي مراكز الاتصال ورفع كفاءتهم القيادية والاشراافية لضمان جودة الأداء و ضمان تقديم خدمة متميزة و كسب رضا العملاء و الارتقاء بسمعة المنظمة.

### أهداف الدورة :-

- تزويد المشاركين مفهوم مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- اكساب المشاركين مهارات استخدام ادارة الجودة في مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام مؤشرات وقياس الاداء في مراكز الاتصال
- اكساب المشاركين بمهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف
- اكساب المشاركين بمهارات الاستماع وتكنيك طرح الاسئلة
- التعرف على المهارات الأساسية للمشرف.
- إكتساب مهارات الإتصال مع الآخرين.
- تعلم مبادئ العمليات الإدارية الرئيسية.
- الإلمام بمهارات حل المشكلات وإتخاذ لالقرارات.
- الوسائل العلمية الحديثة في مفاتيح القيادة الإدارية
- وكيفية القدرة على التفكير والابتكار و التأثير في الآخرين

### الفئة المستهدفة :

هذا البرنامج موجه إلى جميع الموظفين العاملين في مجال المبيعات والتسويق الهاتفي وخدمة العملاء في مراكز الاتصال  
Call Center

### محتوى الدورة :

#### اليوم الاول:

- مراكز الاتصال Call Center

- مفهوم واهمية مراكز الاتصال
- اهداف مراكز الاتصال
- وظائف مراكز الاتصال
- تكنولوجيا مركز الاتصال Call Center
- دور استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في المراكز الاتصال
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال
- ادوات التكنولوجيا في مراكز الاتصال

### اليوم الثاني:

- عملية مراقبة الجودة في مركز الاتصال Call Center
- متطلبات الجودة لمركز الاتصال Call Center
- تعريف إدارة الجودة
- تحديد مفهوم المنظمة للجودة
- وضع برنامج مراقبة جودة للمهام
- تحديد معايير مراقبة الجودة
- التوفيق بين أهداف الجودة مع رضا العملاء
- تصميم نموذج مراقبة جودة
- إنشاء سجل نظام مراقبة الجودة
- مسؤوليات فريق الجودة والمعايير
- تنفيذ حلقة التدريب والتغذية الراجعة للتحسين المستمر
- عملية المعايرة
- جودة البرمجيات وقدرات المراقبة
- كيفية توثيق برنامج الجودة وإدارة التغييرات في عملية
- كيفية استخدام نقاط الجودة كأداة للتسويق مع الجهات المعنية الرئيسية
- معايير تقييم الأداء
- مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لمركز الاتصال
- مفهوم مؤشرات الاداء وقياس الاداء
- الفرق بين أهمية المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية
- كيفية تصنيف مقاييس
- فهم كل من مقاييس مركز الاتصال ومؤشرات الأداء
- كيفية استخدام مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق النجاح مكاملة مركز
- التدقيق على مؤشرات الاداء ومدى توافقه مع مقاييس الأداء للمركز الاتصال
- إجراء تحليل مؤشرات الاداء
- محاذاة المقاييس الرئيسية مع التوقعات العملاء ورضاهم
- إنشاء سجل الأداء KPI الخاص

### اليوم الثالث:

- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومقوماته
- مفهوم الاتصال الفعال
- نماذج الاتصال الفعال
- عناصر الاتصال الفعال
- اختيار وسيلة الاتصال الفعالة
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية
- خصائص الاتصال الفعال
- مهارات الاتصال الفعال
- فنون الاتصال الفعال
- مهارات طرح الأسئلة
- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها
- الفائده منها
- أنواع الأسئلة المفتوح والمغلق
- الأسئلة المفتوحه خصائصها ، إستخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها

- الأسئلة المغلقة ، خصائصها ، إستخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها
- مهارات الاستماع
- تحديد مبادئ الاستماع
- تعريف استخدامات الصياغة
- تعريف فوائد الاستماع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة

#### اليوم الرابع:

- فنون ومهارات استخدام الهاتف
- مهارات استخدام الهاتف
- عند الإجابة على الهاتف
- عند وضع المتحدث على الانتظار
- عند تقديم الخدمة الهاتفية
- عند الرد على استفسارات العملاء الهاتفية
- التعامل مع المواقف الصعبة عند استخدام الهاتف
- كيف تنهى المحادثة الهاتفية
- كيف تحسن مهارات الاتصال الهاتفي لديك؟
- التعرف على مفهوم القيادة
- التعرف على أنواع القيادة الأربعة
- الفرق بين القيادة والإدارة
- صفات الشخصية القيادية
- الاستخدام الفعال للأنماط القيادية المختلفة
- مميزات النمط المستبد
- مميزات النمط المهتم بالموظفين
- مميزات النمط الديمقراطي
- مميزات المهتم بالنتائج
- قائد 360 The 360 Degree Leader □
- مبادئ القيادة لأعلى القيادة نحو القمة و التأثير على الرؤساء
- مبادئ القيادة تجاه القاع وقيادة المرؤوسين
- مميزات القيادة الشاملة 360 □
- الإدارة بالأهداف MBO.

#### اليوم الخامس:

- مهارات إدارة الوقت و الذات للقائد:
- مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- خصائص مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- لماذا إدارة الوقت؟
- تحليل وتخطيط الوقت
- تحديد الأهداف
- كيف تحلل جدول أعمالك
- عوائق إدارة الوقت
- مقدمة في الإشراف :
- المهارات الأساسية للمشرف
- صفات المشرف الفعال
- الفرق بين إدارة العمل وأداء العمل