



دورة:
ادارة مراكز الاتصال

28 يوليو - 1 أغسطس 2025
فيينا (النمسا)

إدارة مراكز الاتصال

رمز الدورة: RR12541 تاريخ الإنعقاد: 28 يوليو - 1 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: فيينا (النمسا) - رسوم الإشتراك: Euro 5750

مقدمة:

صممت ورشة إدارة مراكز الاتصال للتركيز على أهمية الاتصال وأثره على تبادل المشاعر، ونقل الأفكار، واستعراض الأخبار، وتنافل 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 تزويذ المشاركين بالمعلومات والمهارات والتوجهات الأساسية لتأهيلهم للتعامل مع مراكز الاتصال بفاعلية من خلال تنفيذ عملية الاتصال وتطبيق عناصرها ومكوناتها.

أهداف 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 وتقدير أداء الموظفين.
- تدريب المشاركين على آليات تقديم الخدمة للعملاء عبر الهاتف.
- تدريب المشاركين على التعامل مع أنماط العملاء المختلفين والعميل المنزعج والعميل الذي لديه مشكلة.

محاور ورشة العمل:

اليوم الأول:

- تعريف عام بمراكز الاتصال Call Center
- 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.

ال يوم 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.

ال يوم الثالث:

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

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

ال يوم الرابع:

- قياس المكالمات وجودة الخدمة
- النظام الكيفي لقياس.
- المستويات الكمية "ماذا نفيس؟".
- عوامل أخرى لتقدير 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.

ال يوم الخامس:

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