Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

مهارات إدارة مراكز الاتصال

30 نوفمبر - 4 ديسمبر 2025

اسطنبول (تركيا)

DoubleTree by Hilton Istanbul

مهارات إدارة مراكز الاتصال

رمز الدورة: MA12419 تاريخ الإنعقاد: 30 نوفمبر - 4 ديسمبر 2025 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree
رسوم الإشتراك: 5500 Euro

المقدمة:

صممت دورة إدارة مراكز الاتصال ومهارات الرد على الهاتف 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.

أهداف البرنامج :

- تزويد المشاركين بفهم شامل لمفهوم إدارة مراكز الاتصال وأهميتها في الشركات والمؤسسات الحديثة.
- تزويد المشاركين بالمهارات الإدارية اللازمة لإدارة مركز الاتصال بشكل فعال.
- تعليم المشاركين كيفية تطوير وتنفيذ استراتيجيات الاتصال المؤثرة مع العملاء.
- تعزيز مهارات التواصل والتعامل مع العملاء الصعبين وحل المشكلات بشكل فعال.
- تعليم المشاركين كيفية استخدام التكنولوجيا والأدوات الحديثة لتحسين أداء مركز الاتصال.

محتويات البرنامج:

اليوم الاول:

- مفهوم وأهمية مراكز الاتصال
- أهداف مراكز الاتصال
- وظائف مراكز الاتصال
- دور استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في المراكز الاتصال
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال
- أدوات التكنولوجيا في مراكز الاتصال

اليوم الثاني:

- 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

اليوم الثالث:

- مفهوم مؤشرات الأداء وقياس الأداء
- 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 مكالمة مركز
- التدقيق على مؤشرات الأداء ومدى توافقه مع مقاييس الأداء للمركز الاتصال
- إجراء تحليل مؤشرات الأداء
- محاذاة المقاييس الرئيسية مع التوقعات العملاء ورضاهم
- إنشاء سجل الأداء KPI الخاص
- 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؟

اليوم الرابع:

- نماذج الاتصال الفعال
- عناصر الاتصال الفعال
- اختيار وسيلة الاتصال الفعالة
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية
- خصائص الاتصال الفعال
- مهارات الاتصال الفعال
- فنون الاتصال الفعال
- عوامل تتعلق بالمرسل
- عوامل تتعلق بالمستقبل
- مهارة معالجة المكالمات الهاتفية
- مزايا الاتصال الهاتفي
- عيوب الاتصال الهاتفي
- أختبر معرفتك بفن التعامل مع الهاتف

اليوم الخامس:

- تحديد مبادئ الاستماع
- تعريف استخدامات الصياغة
- تعريف فوائد الاستماع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة
- الإعداد
- الاستماع النشط
- التحقق
- إعادة الصياغة
- التحيز الداخلي
- جمع المعلومات
- الاتجاه الداخلي
- التحقق

- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها

- الفائدة منها
- أنواع الأسئلة المفتوح والمغلق
- الأسئلة المفتوحة خصائصها ، استخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها
- الأسئلة المغلقة خصائصها ، استخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها
- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.