



**دورة:**

**المهارات القيادية والاشرفية لهديري مراكز الإتصال**

**3 - 7 أغسطس 2026**

**كازبلانكا (المغرب)**

## المهارات القيادية والإشرافية لهديري مراكز الإتصال

رمز الدورة: MA12418 تاريخ الإنعقاد: 3 - 7 أغسطس 2026 دولة الإنعقاد: كازيلانكا (المغرب) - رسوم الإشتراك: Euro 4725

### مقدمة الدورة

تقديم خدمة متميزة يُعد العامل الأساسي للارتقاء بالمنظمة، سواء كانت تقدم خدمة أو منتجًا، حيث ينعكس ذلك بشكل مباشر على سمعة المنظمة ويحقق مكاسب معنوية ومادية للعاملين والمؤسسة على حد سواء.

تأتي أهمية هذه الدورة في تنمية مهارات مشرفي مراكز الاتصال ورفع كفاءتهم القيادية والإشرافية لضمان جودة الأداء، وتقديم خدمة متميزة تحقق رضا العملاء وتعزز سمعة المنظمة. كما تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من اكتساب مهارات متقدمة في الإدارة، الاتصال، والإشراف على فرق العمل في بيئة مراكز الاتصال الحديثة، باستخدام الأساليب والأدوات العملية.

### أهداف الدورة

- تزويد المشاركين بمفهوم مراكز الاتصال ودورها الاستراتيجي.
- التعرف على استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال لتعزيز الأداء.
- إكساب المشاركين مهارات إدارة الجودة وضبط الأداء في مراكز الاتصال.
- التعرف على مؤشرات الأداء وطرق قياسها لتحقيق أفضل النتائج.
- تنمية مهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف بفعالية.
- تعزيز مهارات الاستماع النشط وتقنيات طرح الأسئلة.
- التعرف على المهارات الأساسية للمشرف والإشراف الفعال على فرق العمل.
- إكساب المشاركين مهارات الاتصال والتأثير مع الآخرين.
- تعلم مبادئ العمليات الإدارية الرئيسية وتطبيقها.
- صقل مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- التعرف على الوسائل العلمية الحديثة في القيادة الإدارية.
- تطوير القدرة على التفكير الابتكاري والتأثير في الآخرين.

### الفئة المستهدفة

- وظفو خدمة العملاء وممثلو الدعم الفني، الراغبون في تحسين مهاراتهم في التعامل مع العملاء عبر الهاتف أو القنوات الرقمية.
- فرق المبيعات والتسويق الهاتفي الذين يسعون لتعزيز جودة التفاعل مع العملاء وتحقيق أهداف المبيعات.
- مشرفو مراكز الاتصال ومدراء الفرق، الراغبون في تطوير مهارات القيادة والإشراف على الفرق وتحقيق أداء متميز.
- موظفو الجودة والمسؤولون عن مراقبة الأداء ومؤشرات الأداء الرئيسية **KPI** لضمان تقديم خدمة متميزة وفعّالة.
- الأفراد المهتمون بتنمية مهارات الاتصال الفعّال، الاستماع النشط، وحل المشكلات ضمن بيئة العمل.
- المسؤولون عن التدريب والتطوير في مراكز الاتصال، الراغبون في اكتساب أدوات عملية لتطوير فرقهم.
- أي موظف يسعى لتعزيز مهاراته الإدارية، التنظيمية، والقيادية، وتحسين جودة خدمة العملاء بشكل عام.
- المؤسسات والمنظمات الراغبة في رفع كفاءة فرقها في خدمة العملاء، وتحسين رضا العملاء، ورفع سمعة المنظمة على المستوى الداخلي والخارجي.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مراكز الاتصال Center Call

- مفهوم وأهمية مراكز الاتصال.
- أهداف ومهام مراكز الاتصال.
- وظائف مراكز الاتصال.
- دور التكنولوجيا في مراكز الاتصال.
- تعقب ومتابعة الاتصالات باستخدام التكنولوجيا.
- الاتجاهات الحالية في تكنولوجيا مراكز الاتصال.
- أدوات التكنولوجيا المستخدمة في مراكز الاتصال.

### اليوم الثاني: إدارة الجودة ومؤشرات الأداء

- عملية مراقبة الجودة في مراكز الاتصال.
- متطلبات الجودة لمراكز الاتصال.
- تعريف إدارة الجودة ومفهومها داخل المنظمة.
- وضع برامج مراقبة الجودة للمهام.

- تحديد معايير مراقبة الجودة والتوفيق بين أهداف الجودة ورضا العملاء.
- تصميم نموذج مراقبة الجودة وإنشاء سجل نظام المراقبة.
- مسؤوليات فريق الجودة وتنفيذ حلقات التدريب والتغذية الراجعة للتحسين المستمر.
- عملية المعايرة وضبط جودة البرمجيات.
- توثيق برنامج الجودة وإدارة التغييرات.
- استخدام نقاط الجودة كأداة تسويقية مع الجهات المعنية.
- مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية: تعريفها، تصنيفها، واستخدامها لتحقيق النجاح.
- التدقيق على مؤشرات الأداء ومطابقتها مع مقاييس المركز وتحليلها.
- محاذاة المؤشرات مع توقعات العملاء وإنشاء سجل أداء **KPI**.

## اليوم الثالث: الاتصال الفعال ومهارات الاستماع

- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته.
- نماذج الاتصال الفعال وعناصره.
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة وتزويد المرسل بالتغذية العكسية.
- خصائص الاتصال الفعال وفنون الاتصال ومهاراته.
- مهارات طرح الأسئلة: أنواعها المفتوحة والمغلقة، خصائصها، فوائدها، واستخداماتها.
- مهارات الاستماع: مبادئها، الاستماع النشط، إعادة الصياغة، والتحقق.
- تعريف استخدامات الصياغة وفوائدها.
- معوقات الإصغاء الشائعة وكيفية التعامل معها.

## اليوم الرابع: مهارات الهاتف والقيادة

- مهارات استخدام الهاتف: عند الإجابة، وضع المتحدث على الانتظار، تقديم الخدمة، الرد على الاستفسارات، التعامل مع المواقف الصعبة، وإنهاء المكالمات.
- التعرف على مفهوم القيادة وأنواعها الأربعة.
- الفرق بين القيادة والإدارة وخصائص الشخصية القيادية.
- الاستخدام الفعال للأنماط القيادية المختلفة: المستبد، المهتم بالموظفين، الديمقراطي، المهتم بالنتائج.

- قائد 360°: القيادة نحو القمة والمرؤوسين، ومبادئ القيادة الشاملة.
- الإدارة بالأهداف **MBO** وتطبيقها في مراكز الاتصال.

## اليوم الخامس: إدارة الوقت والإشراف الفعال

- مهارات إدارة الوقت وإدارة الذات للقائد: مراحل تنظيم الوقت، خصائصه، أهميته، تحليل وتخطيط الوقت، تحديد الأهداف، وتحليل جدول الأعمال.
- عوائق إدارة الوقت وطرق التغلب عليها.
- مقدمة في الإشراف: المهارات الأساسية للمشرف وصفات المشرف الفعال.
- الفرق بين إدارة العمل وأداء العمل، وأسس الإشراف الناجح في مراكز الاتصال.