دورة:

إتقان التميز في الخدمات المساندة والدعم اللوجستي

17 - 21 أغسطس 2026

كوالالمبور (ماليزيا)

إتقان التميز في الخدمات المساندة والدعم اللوجستي

رمز الدورة: SC12949 **تاريخ الإنعقاد:** 17 - 21 أغسطس 2026 **دولة الإنعقاد:** كوالالمبور (ماليزيا) - **رسوم الإشتراك:** 6300 Euro

المقدمة

تهدف هذه الدورة التدريبية حول التميز في الخدمات المساندة والدعم اللوجستي إلى تزويد المشاركين بفهم عميق للمبادئ وأفضل الممارسات في إدارة الخدمات المساندة وعمليات الدعم اللوجستي. في عالم يعتمد بشكل متزايد على كفاءة الخدمات الداعمة، ستتطرق هذه الدورة إلى استراتيجيات تساعد على تحسين استخدام الموارد، وتبسيط العمليات، وتعزيز جودة تقديم الخدمات داخل المنظمات. سيتعلم المشاركون كيفية دمج الخدمات اللوجستية مع خدمة العملاء والتميز التشغيلي لتحقيق وظائف دعم متكاملة ترفع من أداء المنظمة ورضا العملاء.

الأهداف:

- تطوير فهم شامل لأساسيات الخدمات المساندة والدعم اللوجستي.
- تعلم التقنيات الاستراتيجية لتحسين وظائف الدعم.
- استكشاف أفضل الممارسات لتبسيط العمليات اللوجستية.
- تعزيز المهارات في إدارة وتحسين تقديم خدمات العملاء.
- تحديد وتطبيق مؤشرات الأداء لقياس التميز في الخدمات والأداء اللوجستي.

الفئة المستهدفة:

مديرو المشروعات، مساعد اداري

المشرفون، وقادة الفرق

المنسقون الاداريون

والمهنيون العاملون في مجالات الخدمات المساندة، والدعم اللوجستي، وكل من يسعى لتحسين كفاءة وفعالية وجودة عملياته.

المحاور التدريبية:

اليوم الأول: أساسيات الخدمات المساندة والدعم اللوجستي

- **فهم دور الخدمات المساندة:** لمحة عامة عن الوظائف الأساسية للدعم داخل المؤسسات.
- **المفاهيم الأساسية في الدعم اللوجستي:** مقدمة عن عمليات الدعم اللوجستي، بما في ذلك الشراء، وإدارة

المخزون، والتوزيع.

اليوم الثاني: تحسين كفاءة العمليات المساندة

- **تحليل العمليات وتبسيطها**: طرق لتحديد وتحسين عمليات الدعم لتحقيق الكفاءة.
- **إدارة الموارد والمخزون**: استراتيجيات متقدمة لإدارة الموارد وتحسين إدارة المخزون.

اليوم الثالث : استراتيجيات إدارة الدعم اللوجستي

- **التخطيط الفعّال للوجستيات**: أهمية التخطيط في ضمان استمرارية وسرعة الخدمات.
- **إدارة سلسلة التوريد**: دورها في تحسين الخدمات اللوجستية والارتقاء بتجربة العميل.

اليوم الرابع: تعزيز جودة خدمة العملاء في الدعم

- **مبادئ خدمة العملاء**: كيفية تطبيق مبادئ خدمة العملاء في العمليات الداعمة.
- **إدارة علاقات العملاء**: طرق بناء علاقات متينة مع العملاء الداخليين والخارجيين.

اليوم الخامس: قياس وتقييم الأداء في الخدمات والدعم اللوجستي

- **مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs**: كيفية تحديد وتطبيق مؤشرات الأداء لقياس الكفاءة.
- **التقييم المستمر والتحسين**: استراتيجيات لتحقيق التحسين المستمر وضمان جودة الخدمة والدعم.