



دورة:
مهارات إدارة مراكز الاتصال

7 - 11 يونيو 2027
امستردام (هولندا)

مهارات إدارة مراكز الاتصال

رمز الدورة: MA12419 تاريخ الإنعقاد: 7 - 11 يونيو 2027 دولة الإنعقاد: استرداد (هولندا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775 □

المقدمة

تعد مراكز الاتصال حجر الزاوية في تواصل المؤسسات مع عملائها، فهي ليست مجرد قناة لإدارة المكالمات، بل أداة استراتيجية لتعزيز تجربة العميل وبناء سمعة مؤسسية قوية. تلعب مراكز الاتصال دورًا محوريًا في جمع المعلومات، معالجة الاستفسارات، حل المشكلات، وتقديم الخدمات بسرعة وفعالية، مما يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء واستمرارية الأعمال.

تهدف هذه الدورة إلى تمكين المشاركين من إدارة مراكز الاتصال بمهارة عالية، وضبط الجودة في جميع العمليات، وتعزيز مهارات الاتصال الفعال لدى الموظفين. ستغطي الدورة استخدام أحدث الأدوات التكنولوجية، تقنيات تتبع ومتابعة المكالمات، قياس وتحليل الأداء، بالإضافة إلى تطوير مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة بذكاء لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.

كما توفر الدورة للمشاركين فهمًا عميقًا لكيفية تصميم وتنفيذ برامج مراقبة الجودة بما يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعات العملاء، وإعداد تقارير مؤشرات الأداء KPI وتحليلها لتحسين مستوى الخدمة. وستشمل الدورة أيضًا تمارين عملية وتطبيقات حية تساعد المشاركين على تطوير مهاراتهم العملية في التعامل مع المواقف الصعبة وإدارة الاتصال الهاتفي بشكل احترافي.

باختصار، هذه الدورة تمنح المشاركين القدرة على إدارة مراكز الاتصال بكفاءة عالية، وضمان جودة الخدمات، وتحقيق تجربة عملاء متميزة، بما يعزز الأداء العام للمؤسسة ويساهم في بناء فرق عمل متفوقة ومؤهلة للتعامل مع جميع تحديات الاتصال وخدمة العملاء.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مفهوم وأهمية مراكز الاتصال ووظائفها الأساسية.
- استخدام التكنولوجيا لتعقب ومتابعة الاتصالات وتحسين الأداء.
- تصميم وتنفيذ برامج مراقبة الجودة وضمان رضا العملاء.
- قياس مؤشرات الأداء وتحليلها لتحسين جودة الخدمة.
- تطوير مهارات الاتصال الهاتفي والتعامل مع المواقف الصعبة.
- تطبيق أسس الاتصال الفعال والاستماع النشط وطرح الأسئلة بمهارة.

الفئات المستهدفة

- مدراء مراكز الاتصال ووحدات خدمة العملاء.
- مسؤولو الجودة في مراكز الاتصال والمؤسسات.
- العاملون في الأقسام التي تتعامل مباشرة مع العملاء.
- موظفو الدعم الفني وخدمة العملاء عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
- العاملون الراغبون في تطوير مهارات الاتصال الفعال والتواصل مع العملاء.
- أي شخص معني بقياس الأداء وتحسين جودة الخدمات في بيئة الاتصالات.

محتوى الدورة التدريبية

اليوم الأول: مفهوم وأهمية مراكز الاتصال

- مفهوم وأهمية مراكز الاتصال.
- أهداف مراكز الاتصال.
- وظائف مراكز الاتصال.
- دور التكنولوجيا في مراكز الاتصال.
- تتبع ومتابعة الاتصالات باستخدام التكنولوجيا.
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال.
- أدوات التكنولوجيا المستخدمة في مراكز الاتصال.

اليوم الثاني: إدارة الجودة في مراكز الاتصال

- تعريف إدارة الجودة.
- تحديد مفهوم المنظمة للجودة.
- وضع برنامج مراقبة جودة للمهام.
- تحديد معايير مراقبة الجودة.
- التوفيق بين أهداف الجودة ورضا العملاء.
- تصميم نموذج مراقبة جودة وإنشاء سجل نظام مراقبة الجودة.
- مسؤوليات فريق الجودة والمعايير.

- تنفيذ حلقة التدريب والتغذية الراجعة للتحسين المستمر.
- عملية المعايرة.
- جودة البرمجيات وقدرات المراقبة.
- توثيق برنامج الجودة وإدارة التغييرات.
- استخدام نقاط الجودة كأداة للتسويق مع الجهات المعنية.

اليوم الثالث: مؤشرات الأداء ومهارات الاتصال الهاتف

- مفهوم مؤشرات الأداء وقياس الأداء.
- الفرق بين المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- كيفية تصنيف المقاييس.
- فهم مقاييس ومؤشرات الأداء لمركز الاتصال.
- استخدام مقاييس الأداء لتحقيق نجاح المكالمات.
- التدقيق على مؤشرات الأداء ومدى توافقها مع مقاييس الأداء.
- تحليل مؤشرات الأداء ومحاذاتها مع توقعات العملاء ورضاهم.
- إنشاء سجل الأداء KPI الخاص بالمركز.
- مهارات استخدام الهاتف:
 - عند الإجابة على الهاتف.
 - عند وضع المتحدث على الانتظار.
 - عند تقديم الخدمة الهاتفية.
 - عند الرد على استفسارات العملاء.
 - التعامل مع المواقف الصعبة.
 - إنهاء المحادثة الهاتفية بفاعلية.
 - تحسين مهارات الاتصال الهاتفي.

اليوم الرابع: الاتصال الفعال ومهاراته

- نماذج الاتصال الفعال.

- عناصر الاتصال الفعال.
- اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية.
- خصائص الاتصال الفعال ومهاراته وفنون التعامل معه.
- العوامل المؤثرة على المرسل والمستقبل.
- مهارة معالجة المكالمات الهاتفية.
- مزايا وعيوب الاتصال الهاتفي.
- اختبار المعرفة بفن التعامل مع الهاتف.

اليوم الخامس: الاستماع النشط وطرح الأسئلة

- تحديد مبادئ الاستماع واستخداماته.
- فوائد الاستماع النشط ومعوقات الإصغاء الشائعة.
- خطوات الاستماع الفعال:
 - الإعداد، الاستماع النشط، التحقق، إعادة الصياغة.
- التحيز الداخلي وجمع المعلومات.
- مهارات طرح الأسئلة وأهميتها.
- أنواع الأسئلة:
 - الأسئلة المفتوحة: خصائصها، استخداماتها، فوائدها وتأثيراتها، أشكالها.
 - الأسئلة المغلقة: خصائصها، استخداماتها، فوائدها وتأثيراتها، أشكالها.
- طرق التدريب العملي:
 - المحاضرة القصيرة.
 - النقاش والحوار.
 - العمل ضمن مجموعات.
 - التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

