€TRAINING

نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء

2 - 6 نوفمبر 2025

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء

رمز الدورة: B803 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 نوفمبر 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - التكلفة: 4600 يورو

مقدمة عن البرنامج:

يقدّم هذا البرنامج إطاراً شاملاً لتحويل شكاوى العملاء إلى فرص حقيقية للتحسين والتطوير. يساعد على تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا العميل وولائه، من خلال ربط منظومة الشكاوى بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. ويرتكز البرنامج على معايير دولية وسياسات داعمة، مما يسهم في بناء سمعة تنافسية للمؤسسة. كما يجمع بين المهارات السلوكية والتقنية لضمان التعامل الاحترافي مع مختلف الشكاوى، وإرساء ثقافة التحسين المستمر التي تضمن جودة الخدمة واستدامة النجاح.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح أهمية إدارة الشكاوى ودورها في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين علاقة المؤسسة بعملائها.
- تصميم وتنفيذ نظام فعّال للتعامل مع الشكاوى، بدءًا من استقبالها وحتى إغلاقها ومتابعة نتائجها.
- تطبيق مهارات التواصل الاحترافي للتعامل مع الشكاوى وضبط المواقف الحرجة وتقديم حلول تلائم احتياجات العملاء.
- توظيف عمليات التقييم والتحسين المستمر لتعزيز أداء نظام الشكاوى ومنع تكرار الأخطاء.
- المواءمة مع المعايير الدولية والسياسات المؤسسية لضمان جودة إدارة الشكاوى واستدامة التحسين.

الفئات المستهدفة:

- مدراء شكاوى وخدمة العملاء.
- مدراء الجودة.
- مدراء تطوير الأعمال.
- رؤساء الأقسام المعنيّة بتجربة العملاء.

محاور البرنامج:

الوحدة الأولى:

الأسس الاستراتيجية لإدارة شكاوى العملاء:

- دور إدارة الشكاوى في تعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق رضا العملاء.
- تأثير الشكاوى على الأهداف المؤسسية وكيفية استثمارها لتحسين الأداء.
- عناصر نظام الشكاوى المرتبطة بتوجّه المؤسسة واستراتيجيتها العامة.
- ترابط إدارة الشكاوى مع إدارة الجودة وأهمية تكامل الأنظمة الداخلية.
- خطوات ربط مؤشرات الأداء بعملية استقبال ومعالجة الشكاوى.

الوحدة الثانية:

منهجية تصميم نظام الشكاوى:

- مراحل التعامل مع الشكوى من الاستقبال والتسجيل حتى الإغلاق.
- تنظيم الأدوار والمسؤوليات في الهيكل المؤسسي لضمان تدفق سلس للشكاوى.
- الأدوات والتقنيات التي تدعم تسجيل ومتابعة الشكاوى بكفاءة.
- آليات التصعيد لضمان حل الشكاوى المعقّدة في الوقت المناسب.
- قنوات التواصل الملائمة لمختلف أنواع العملاء واحتياجاتهم.

الوحدة الثالثة:

الجوانب السلوكية في إدارة الشكاوى:

- مهارات التواصل الإيجابي عند التعامل مع العملاء في المواقف الحرجة.
- ضبط النفس وإدارة الانفعالات لضمان احترافية واستجابة فعّالة.
- الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العملاء لتقديم حلول مناسبة.
- التعامل مع تنوّع العملاء واختلاف ثقافاتهم وتوقّعاتهم.
- بناء الثقة من خلال المحافظة على خصوصية البيانات وحل الشكاوى بإنصاف.

الوحدة الرابعة:

التقييم والتحسين المستمر لنظام الشكاوى:

- جمع وتحليل البيانات للتعرف على أنماط الشكاوى والاتجاهات المتكررة.
- تطوير مؤشرات الأداء الأساسية KPIs لقياس مدى فعالية الاستجابة والحل.
- تحليل الجذور لمنع تكرار الشكاوى والاستفادة في تحسين العمليات.
- آليات المراجعة الدورية لتحديث السياسات والإجراءات استنادًا إلى التغذية الراجعة.
- دور التقارير الدورية في إطلاع الإدارة العليا على مستوى الأداء والتحديات.

الوحدة الخامسة:

المعايير الدولية والسياسات الداعمة:

- التوافق مع معايير ISO مثل ISO 9001 وISO 10002 الخاصة بإدارة الشكاوى.
- السياسات والإجراءات الرسمية وتوثيقها بما يلائم أفضل الممارسات المعتمدة دوليًا.
- التزام الإدارة العليا بتوفير الدعم والموارد لإنجاح نظام الشكاوى.
- حوكمة إدارة الشكاوى لضبط الأداء وتعزيز الشفافية والمسؤولية.
- تكامل نظام الشكاوى مع السياسات المؤسسية الأخرى الجودة، الموارد البشرية، تقنية المعلومات.