

# استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى

2027 – 27 أغسطس

جنييف





## استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى

المرجع: 10142\_1615 التاريخ: 23 – 27 أغسطس 2027 المكان: جنيف الرسوم: GBP 5500

استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى دورة تنفيذية مدتها أسبوع يقدمها مركز مارس للتدريب في لندن ودبي والمنامة ومسقط وكوالالمبور — وهي مصممة لرؤساء الشكاوى ورؤساء خدمة العملاء وقادة تجربة العملاء وكبار المديرين المسؤولين عن الأنظمة والثقافة التي تحل مشكلات العملاء.

كل مؤسسة تنتج شكاوى، والفارق بين مؤسسة سليمة وأخرى معتلة هو ما يحدث بعد ذلك. فالشكاوى إذا أحسنت معالجتها كانت أكثر مصادر الإشارات القادمة من العميل مباشرة، ونظام إنذار مبكر يحمي الإيراد والسمعة والموقف التنظيمي. وإذا أسيئت معالجتها تراكمت لتصبح فقداناً للعملاء وإجراءات تنظيمية وضراً سمعياً. ويحتاج كبار القادة إلى نهج منضبط للاستعادة والحل يحمي العميل والمؤسسة معاً.

على مدى أسبوع مركزة، ستتناول تخصص استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى: استراتيجية الشكاوى وثقافتها، وتحليل الأسباب الجذرية، وتصميم آليات الاستعادة، وتوجيه الخط الأمامي، ومعايير المعاملة العادلة والامتثال التنظيمي، وحوكمة التصعيد، وأطر القياس التي تحول الشكاوى إلى تعلم. ويستند البرنامج إلى دراسات حالة إقليمية وتمارين تطبيقية مبنية على عملياتك أنت.

### ماذا ستتعلم

بحلول نهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- بناء استراتيجية لاستعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى على المستوى القيادي.
- تشخيص الأسباب الجذرية للشكاوى بأساليب تحليلية منظمة.
- تصميم إطار استعادة يحمي العميل والمؤسسة في آن واحد.
- قيادة فرق الخط الأمامي في حل الشكاوى بثقة.
- توجيه كبار قادة الخدمة نحو الانضباط في معالجة الشكاوى.
- حوكمة الشكاوى عبر الوظائف وقنوات التغذية الراجعة.
- تطبيق معايير المعاملة العادلة في القطاعات المنظمة وغير المنظمة.
- إدارة التصعيدات والشكاوى عالية المخاطر بصرامة.
- استخدام بيانات الشكاوى مدخلاً لعمل المنتج والقنوات الرقمية وتجربة العملاء.
- بناء ثقافة تعلم تتعامل مع الشكاوى بوصفها إشارة تجارية.



## كيف ستستفيد

ستغادر بدليل عمل قيادي للاستعادة ومعالجة الشكاوى يشمل الاستراتيجية والأطر والحوكمة والقياس، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس.

وستكسب مؤسستك قائداً قادراً على حلّ مشكلات العملاء بجودة، وخفض الشكاوى المتكررة، وتحويل إشارات الشكاوى إلى تحسين تجاري وتشغيلي.

## لمن هذا البرنامج

طُماّم هذا البرنامج لكبار قادة الخدمة والشكاوى، ومنهم:

- رؤساء الشكاوى ووحدات حلّ الشكاوى
- رؤساء خدمة العملاء وعمليات العملاء
- مديرو تجربة العملاء المسؤولين عن الشكاوى
- رؤساء الامتثال التنظيمي ومعايير المعاملة العادلة
- مديرو عمليات الخدمة في القطاعات المنظمة
- المديرون العامون المسؤولون عن الخدمة والسمعة
- كبار مسؤولي الشكاوى والتنسيق مع أمين المظالم في القطاع العام

الحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول فما فوق. يُقدّم البرنامج حضورياً على مدى أسبوع في لندن أو دبي أو المنامة أو مسقط أو كوالالمبور، وينتهي بمنح شهادة إتمام من مارس.