

دورة تدريبية في إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى

3 – 7 مايو 2027

مدرب





دورة تدريبية في إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى

المرجع: 18982_250 التاريخ: 3 - 7 مايو 2027 المكان: مدريد الرسوم: GBP 4800

ملخص البرنامج

إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى إداري لقيادات خدمة العملاء والجودة وتجربة العميل، ويخرج منها كل مشارك بمخطط لنظام رضا العملاء ومعالجة الشكاوى لجهة بعينها. فكثر من الجهات تجمع الشكاوى ونتائج الاستبيانات دون أن تعرف ما تغير بسببها. ويتدرج البرنامج من مواصفات ISO الخاصة برضا العملاء، مروراً باستلام الشكاوى والتحقيق فيها وجبر الضرر، إلى القياس والتصعيد والحوكمة. تقدم هذا البرنامج في إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

تمثل الشكاوى أوضح دليل على المواضيع التي تخفق فيها الجهة تجاه عملائها، غير أنها كثيراً ما تسجل في إدارة، وتعالج في أخرى، ولا ترفع إلى أحد. وحين يكون للشكاوى مالك ومعيار خدمة ومسار واضح نحو التحسين، يصبح النظام مصدراً للتعلم لا مجرد سجل للاستقبال.

- عدد الشكاوى المتكررة: ينخفض حين تعالج الأسباب الجذرية الكاشفة في التحقيقات عند منبعها.
- زمن حل الشكاوى: يقصر حين تحل قواعد الاستلام والفرز والتصعيد محل التحويلات غير الرسمية.
- مؤشرات الاحتفاظ بالعملاء: تتحسن حين ترتبط مقاييس الرضا بتغييرات في الخدمة يلمسها العملاء.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 10002:2018، دليل معالجة الشكاوى في المنظمات: تبنى عليه الجلستان 2 و3 بما يقوم عليه من الظهور وسهولة الوصول والاستجابة والموضوعية والسرية والمساءلة والتحسين المستمر.
- ISO 10004:2018، دليل رصد رضا العملاء وقياسه: يوجه اختيار المقاييس وتصميم الاستبيانات في الجلسة 4.
- ISO 10001:2018، دليل مدونات السلوك: يوطر وعود الجهة لعملائها التي تبحث في الجلسة 1.
- ISO 10003:2018، دليل فض النزاعات خارج المنظمة: يغذي مسارات التصعيد التي تصمم في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن جودة الخدمة ومعالجة الشكاوى.
- مدبرو الجودة الذين يتعهدون الإجراءات المرتبطة بالعمل.
- تنفيذو تجربة العميل الذين يحولون ملاحظات العملاء إلى تغيير في الخدمة.
- رؤساء مراكز الاتصال ومكاتب الخدمة الذين يملكون معايير الاستجابة والتصعيد.
- كبار المدبرين الذين يرفعون قياس الرضا ويرفعون نتائجه.

يخدم البرنامج قطاعات المصارف والاتصالات والرعاية الصحية والمرافق والخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إجراءات معالجة الشكاوى القائمة وفق مبادئ ISO 10002.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء إجراء لمعالجة الشكاوى يشمل الاستلام والإقرار والتحقيق وجبر الضرر.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب الشكاوى المتكررة من سجلات الحالات وتصنيفها للإجراء التصحيحي.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مقاييس واستبيانات لرضا العملاء وفق إرشادات ISO 10004.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات التحسين بالاستناد إلى أدلة الشكاوى والرضا.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير ترتيبات التصعيد والتقارير والحوكمة أمام لجنة تنفيذية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مواصفات رضا العملاء ووعود الجهة لعملائها

ما الذي تطلبه عائلة ISO 10000 من الجهة، وأين تقف الجهة منها؟

- خريطة عائلة ISO 10000 بمواصفاتها الأربع
- جرد وعود العملاء وفجوات مدونة السلوك
- بطاقة تقييم نضج نظام إدارة رضا العملاء
- رسم رحلة الشكاوى عبر القنوات
- مصفوفة الأدوار والمسؤوليات لأصحاب المصلحة

اليوم 2: استلام الشكاوى وفرزها والإقرار بها

كيف تسجل كل شكوى مرة واحدة وتصنف وتصنيفا صحيحا ويقر بها في وقتها؟



- تعريف الشكاوى ومراجعة سهولة الوصول عبر القنوات
- تصميم نموذج الاستلام وسجل الحالة
- قواعد الفرز بحسب الخطورة والاستعجال
- معايير الإقرار والجداول الزمنية للرد
- حدود صلاحيات الصف الأول للحل الفوري

اليوم 3: التحقيق وجبر الضرر وتحليل الأسباب الجذرية

كيف يجرى التحقيق في الشكاوى بموضوعية ويتحول إلى تعويض عادل وحلول دائمة؟

- بروتوكول التحقيق الموضوعي وسجل الأدلة
- خيارات المعالجة ودليل قرار جبر الضرر
- تصنيف الأسباب الجذرية وتحليل باريتو
- سجل متابعة الإجراءات التصحيحية
- قواعد سرية بيانات مقدم الشكاوى

اليوم 4: قياس رضا العملاء

أي المقاييس يبين رضا العملاء، وهل تطمئن إليه القيادة؟

- اختيار مقاييس الرضا وفق ISO 10004
- تصميم الاستبيانات والعينات وفحص تحيز الاستجابة
- ربط بيانات الشكاوى بنتائج الرضا
- تصميم لوحة المؤشرات لقيادات الخدمة
- إغلاق الحلقة مع العملاء الذين قدموا ملاحظاتهم

اليوم 5: التصعيد والحوكمة ومخطط النظام

هل النظام جاهز للاعتماد وتخصيص الموارد والتشغيل؟

- تطبيق قواعد الفرز من الجلسة 2 على مستويات التصعيد
- مسارات فض النزاعات الخارجية وفق ISO 10003
- تطبيق لوحة المؤشرات من الجلسة 4 على دورة المراجعة الإدارية
- خطة الموارد والتدريب والتحسين المستمر
- إنجاز مخطط نظام رضا العملاء ومعالجة الشكاوى



المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة وتحليل الحالات، إذ يعمل المشاركون على سجلات شكاوى مجهولة الهوية وبيانات استبيانات نموذجية من قطاعات خدمية، ويختبرون كل خيار تصميمي في ضوء المواصفة ذات الصلة، ثم يعرضون قراراتهم على لجنة تنفيذية محاكاة.

- نشاط مقترح: تصنيف مجموعة من الشكاوى مجهولة الهوية بحسب السبب والخطورة.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة استبيان ينتج درجات متحيزة.
- نشاط مقترح: الدفاع عن تصميم للتصعيد أمام لجنة تنفيذية محاكاة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك مخططا لنظام رضا العملاء ومعالجة الشكاوى لجهة واحدة، يتضمن تقييما للفجوات مقابل ISO 10002، وإجراء لمعالجة الشكاوى، ومصفوفة للفرز والتصعيد، وخطة لقياس الرضا، وروزمة للحوكمة والتقارير. ويستخدم في العمل لإحاطة اللجنة التنفيذية وإطلاق أول دورة تحسين.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى كبار القيادات الجديدة على مواصفات ISO؟

نعم، فهو بمستوى إداري ويفترض خبرة في خدمة العملاء أو الجودة أو تجربة العميل، ولا يتطلب اطلاعا سابقا على مواصفات ISO الخاصة برضا العملاء.

على أي مواصفات يقوم تدريب إدارة رضا العملاء وأنظمة معالجة الشكاوى؟

يقوم على ISO 10002:2018 لمعالجة الشكاوى و ISO 10004:2018 لقياس الرضا، إضافة إلى ISO 10001:2018 لمدونات السلوك و ISO 10003:2018 لفض النزاعات خارج المنظمة.

كيف يستخدم مخطط نظام رضا العملاء ومعالجة الشكاوى في العمل؟

يستخدم لإحاطة القيادات وتأمين الموارد وبدء التنفيذ. ويحدد تقييم الفجوات الأولويات، ويمكن تعميم الإجراء ومصفوفة التصعيد على الفرق بعد مراجعتها محليا.