

# دورة إدارة المكتب الأمامي: الاستقبال واستقبال الزوار ومعايير الخدمة

2027 – 19 فبراير

روما





## دورة إدارة المكتب الأمامي: الاستقبال واستقبال الزوار ومعايير الخدمة

المرجع: 33458\_676 التاريخ: 15 - 19 فبراير 2027 المكان: روما الرسوم: GBP 5500

### ملخص البرنامج

إدارة المكتب الأمامي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المكاتب والإدارة والاستقبال، ويخرج منها كل مشارك بحقيبة معايير خدمة للمكتب الأمامي في منطقة استقبال واحدة. يكون انطباع الزائر عن المنظمة عند مكتب الاستقبال، ومع ذلك تترك مراحل الوصول والانتظار والتعصيد والسرية للعادة. وينتقل البرنامج من مسار الزائر إلى معايير الخدمة وضبط الدخول والتعامل مع الحالات الصعبة ودعم المكتب التنفيذي، بحالات من المكاتب المؤسسية والجهات العامة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة المكتب الأمامي لمجموعات من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

يحمل المكتب الأمامي أول اتصال بين المنظمة وضيوفها وعملائها ومسؤوليها، وأكثره تكراراً. وتؤدي الإجراءات الغامضة إلى طول الانتظار وتوجيه الزوار إلى جهة خاطئة وانكشاف المعلومات وضياع الشكاوى غير المسجلة. أما المعايير المشتركة فتتيح للمديرين توجيه الموظفين والحكم على الخدمة بتوقعات مكتوبة ومعرفة المواضيع التي يضيع فيها الزوار.

- زمن انتظار الزائر: يقصر حين تحدد خطوات الوصول والتسجيل والتسليم وتقاس.
- انكشاف المعلومات: ينخفض حين تطبق قواعد الدخول والهوية والسرية عند المكتب.
- تكرار الشكاوى: ينخفض حين تسجل الاتصالات وتصعد وترد إلى أسبابها.

### المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى في المنظمات: يؤطر استلام الشكاوى عند المكتب وتسجيلها وحلها، ويطبق في الجلسة 4.
- مبادئ إدارة الجودة في المعيار ISO 9001: يوجه التركيز على العميل والنهج العملياتي كتابة معايير الخدمة في الجلستين 2 و 5.
- نموذج مخطط الخدمة Service Blueprinting: يرسم ما يراه الزائر وما يفعله الموظفون خلف المكتب، ويطبق في الجلسة 1.



## المشاركون المستهدفون

- مديرو المكاتب الذين يحددون طريقة استقبال الزوار وتسجيلهم وتوجيههم.
- قادة الإدارة الذين يشرفون على فرق الاستقبال ويضعون إجراءات عملها.
- المديرون الذين ينظمون المواعيد ويحمون وقت كبار التنفيذيين.
- منسقي المرافق والأمن الذين يضبطون الدخول إلى المكاتب وقاعات الاجتماعات.

يأتي المشاركون عادة من المقرات الرئيسية للشركات والجهات الحكومية والمكاتب المهنية والمكاتب المرتبطة بقطاع الضيافة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء خريطة مسار الزائر تبين كل خطوة من الوصول إلى المغادرة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إجراءات الاستقبال في ضوء معايير خدمة مكتوبة.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات طلبات الزوار والمتصلين والتنفيذيين حين تتزامن.
4. سيكون المشاركون قادرين على تبرير قواعد الدخول والسرية لأنواع مختلفة من الزوار.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب الشكاوى المتكررة من سجل الاتصالات.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم حقبة معايير خدمة للمكتب الأمامي يتبعها الفريق دون إشراف.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: عمليات المكتب الأمامي ومسار الزائر

ماذا يحدث بين وصول الزائر ومغادرته، ومن المسؤول عن كل خطوة؟

- مخطط الخدمة لمكتب الاستقبال
- خريطة رحلة الزائر
- مصفوفة الأدوار والتسليم
- مخطط الطلب في أوقات الذروة
- ورقة مشاهدة الانطباع الأول

### اليوم 2: معايير الاستقبال والتواصل

كيف تكتب توقعات الخدمة ليطبقها كل عضو في الفريق بالطريقة نفسها؟



- مجموعة نصوص الترحيب والتعامل
- سجل المكالمات والرسائل
- قواعد المواعيد والجدول اليومي
- بيان معيار الخدمة
- دليل اللباقة بين الثقافات

### اليوم 3: الدخول والأمن والسرية

من يحق له الدخول أو الانتظار أو الاطلاع على ماذا، وكيف يسجل ذلك؟

- إجراء تسجيل الزوار
- جدول مستويات الدخول
- قاعدة التعامل مع المعلومات السرية
- ورقة ضبط التسليمات والبريد السريع
- بطاقة الطوارئ والإخلاء عند المكتب

### اليوم 4: الحالات الصعبة والتصعيد

كيف تعالج الشكاوى والتأخير والمواقف المتوترة وتحال إلى الجهة المختصة؟

- نموذج استلام الشكاوى
- مخطط مسار التصعيد
- بنك عبارات الرد الهادئ
- تحليل أسباب سجل الاتصالات
- قائمة فحص استعادة رضا الزائر

### اليوم 5: حقيبة معايير المكتب الأمامي لمنطقة استقبال واحدة

هل تشكل خطوات المسار والمعايير وقواعد الدخول وسجلات التصعيد حقيبة واحدة قابلة للعمل؟

- تطبيق خريطة رحلة الزائر من الجلسة 1
- اختبار بيان معيار الخدمة من الجلسة 2
- مراجعة جدول مستويات الدخول من الجلسة 3
- فحص مخطط مسار التصعيد من الجلسة 4
- إنجاز حقيبة معايير المكتب الأمامي



## المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تعتمد على حالة مشتركة لمكتب استقبال مزدحم في مقر رئيسي يخدم العملاء والمسؤولين وسعاة البريد والموظفين. يبنى المشاركون كل مخرج على بيانات حالة جاهزة، ويختبرونه في مواقف زوار مصطنعة، ثم يقيمونه مع منطقة الاستقبال في منظماتهم.

- نشاط مقترح: قياس زمن وصول ستة زوار في مشهد مصطنع وإعادة تصميم خطوات التسجيل.
- نشاط مقترح: صياغة مسار تصعيد لزائر متأخر وغاضب واختباره.
- نشاط مقترح: مراجعة سجل رسائل بحثًا عن ثغرات في السرية.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حقيبة معايير خدمة للمكتب الأمامي في منطقة استقبال واحدة. وتضم الحقيبة خريطة رحلة الزائر وبيان معيار الخدمة وجدول مستويات الدخول ومسار التصعيد ونموذج سجل الاتصالات. وتستخدم الحقيبة في العمل لتوجيه موظفي الاستقبال والاتفاق على التوقعات مع المكتب التنفيذي ومراجعة الخدمة بصورة دورية.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب إدارة المكتب الأمامي المديرين الجدد في العمل بالاستقبال؟

نعم، فإدارة المكتب الأمامي تدرس بحالات مصطنعة ونماذج جاهزة، ويفترض التدريب خبرة في العمل المكتبي أو الإداري دون خلفية متخصصة في الاستقبال.

### على أي معايير يقوم تدريب إدارة المكتب الأمامي؟

يقوم تدريب إدارة المكتب الأمامي على المعيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى ومبادئ إدارة الجودة في المعيار ISO 9001 ونموذج مخطط الخدمة Service Blueprinting لرسم اتصال الزائر.

### كيف تستخدم الحقيبة الناتجة عن تدريب إدارة المكتب الأمامي في العمل؟

تستخدم حقيبة معايير المكتب الأمامي لتوجيه موظفي الاستقبال والاتفاق على التوقعات مع المكتب التنفيذي ومراجعة الخدمة بمعايير مكتوبة.



## بماذا تختلف إدارة المكتب الأمامي عن تدريب مساعدي التنفيذيين؟

تركز إدارة المكتب الأمامي على الزوار والدخول وخدمة الاستقبال، بينما يتناول تدريب مساعدي التنفيذيين إدارة الجدول والمراسلات ودعم قائد أول واحد.