دورة الإفصاح والشفافية مع العملاء لقيادات الخدمة: المعاملة المنصفة والرسائل الصادقة ومقاييس الثقة

8 – 12 فبراير 2027

جنيف

دورة الإفصاح والشفافية مع العملاء لقيادات الخدمة: المعاملة المنصفة والرسائل الصادقة ومقاييس الثقة

المرجع: 748_35922 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

الإفصاح والشفافية مع العملاء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري تجربة العملاء ورؤساء الخدمة وقيادات التواصل على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة الإفصاح للعملاء لخدمة واحدة. يفقد العملاء ثقتهم حين تشرح الرسوم والحدود والتأخيرات والأخطاء متأخرة أو بلغة غامضة أو بعد الشكوى فقط. وينتقل البرنامج من التعهدات المعلنة والمعاملة المنصفة إلى الرسائل الصادقة والصراحة في الشكاوى ومقاييس الثقة، ثم يطبقها على حالة واقعية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الإفصاح والشفافية مع العملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تبنى الثقة أو تضيع في لحظات صغيرة: إشعار بالشروط لا يقرؤه أحد، وتأخير لا يذكره أحد، وخطأ لا يعترف به إلا حين يكتشف. وتتعامل المرافق والمصارف وشركات الطيران مع هذه اللحظات كل يوم. والقيادات التي تقرر مسبقا ما يفصح عنه ومتى وبأي كلمات تحمي الأعمال المتكررة وتخفف جهد الشرح بعد وقوع المشكلة.

- حجم الشكاوى: ينخفض حين تذكر الحدود والتأخيرات والرسوم قبل أن يصطدم بها العملاء.
- تكرار التعامل: يتحسن حين يرى العملاء تعهدات تنفذ وأخطاء يعترف بها مبكرا.
- كلفة التصعيد: تقل حين تعطي الردود على الشكاوى أسبابا وخطوات تالية بكلمات بسيطة.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 10001 مدونات قواعد السلوك لرضا العملاء: يرشد إلى كتابة التعهدات للعملاء ونشرها وتنفيذها، ويستخدم في الجلستين 1 و2.
- ISO 10002 معالجة الشكاوى: يبين كيف تستقبل الشكاوى ويرد عليها ويتعلم منها، ويستخدم في الجلستين 3 و4.
- ISO 10004 مراقبة رضا العملاء وقياسه: يرشد إلى اختيار المقاييس التي تبين هل الثقة في ارتفاع، ويستخدم في الجلستين 4 و5.

المشاركون المستهدفون

- قيادات تجربة العملاء الذين يقررون ما يقال للعملاء ومتى.
- رؤساء الخدمة الذين يملكون الردود على الشكاوى وإشعارات الخدمة.
- قيادات التواصل الذين يعتمدون الرسائل الموجهة للعملاء.
- مديرو الجودة والمخاطر الذين يختبرون هل تنفذ الوعود المقدمة للعملاء.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والمرافق والاتصالات والسفر وإدارة الخدمات الصحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المواضع في رحلة الخدمة التي يؤدي فيها الصمت أو الغموض إلى تآكل الثقة.
2. سيكون المشاركون قادرين على إعداد سجل لتعهدات العملاء يمكن نشره والتحقق منه.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم إشعارات الخدمة وبيانات الرسوم من حيث الوضوح والمعاملة المنصفة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم ردود على الشكاوى واعترافات بالأخطاء تعطي أسبابا وخطوات تالية.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مقاييس ثقة العملاء لمراجعة الخدمة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة الإفصاح للعملاء أمام فريق تنفيذي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: الإفصاح المفتوح والتعهدات المعلنة

ما الذي ينبغي أن يقال للعملاء، وأي الوعود يمكن الوفاء بها؟

- بيان مبادئ الإفصاح
- سجل تعهدات العملاء
- مخطط مدونة قواعد السلوك
- ورقة اختبار الوعود
- جرد كلفة الصمت

اليوم 2: تشخيص فجوات الثقة في رحلة الخدمة

أين يشعر العملاء بأنهم ضللوا أو فوجئوا أو أهملوا؟

- خريطة لحظات الثقة في الرحلة
- مراجعة محاور الشكاوى
- تدقيق مفاجآت الرسوم والشروط
- مقابلات الإفصاح مع الخط الأمامي
- سجل إبلاغ التأخيرات

اليوم 3: المعاملة المنصفة والرسائل الصادقة

كيف تكتب الإشعارات والعروض والتفسيرات لتكون واضحة ومنصفة؟

- منهجية إعادة الكتابة بلغة واضحة
- قائمة فحص المعاملة المنصفة
- مراجعة الرسائل الموجهة للعملاء الأكثر هشاشة
- قالب إشعار الخدمة
- بوابة اعتماد الرسائل

اليوم 4: الصراحة في الشكاوى والاعتراف بالخطأ

كيف تعترف المنظمة بأخطائها وتحافظ على الثقة؟

- تشريح الرد على الشكوى
- نص الاعتراف بالخطأ
- إطار الأسباب والخطوات التالية
- تصميم مسار التصعيد
- سجل حلقة التعلم

اليوم 5: حزمة الإفصاح للعملاء لخدمة واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة حزمة واحدة يستطيع الفريق التنفيذي اعتمادها؟

- تطبيق سجل تعهدات العملاء من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص المعاملة المنصفة من الجلسة 3
- مراجعة تشريح الرد على الشكوى من الجلسة 4
- اختيار مقاييس ثقة العملاء
- إنجاز حزمة الإفصاح للعملاء

المنهجية

يقوم البرنامج على مراجعة الأقران لمواد قريبة من الواقع، من ملف جاهز لشركة مرافق ومصرف، في كل منهما إشعار خدمة وبيان رسوم ورسالة تأخير وثلاثة ردود على شكاوى. يعيد المشاركون كتابة المواد ويقيمونها في مجموعات صغيرة، ثم يدافعون عن تعديلاتهم أمام لجنة تؤدي دور العميل.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة رسالة تأخير بحيث تذكر السبب والأثر والخطوة التالية.
- نشاط مقترح: فحص بيان رسوم بحثا عن بنود تفاجئ العملاء.
- نشاط مقترح: تحويل رد ينكر الخطأ إلى رد يعترف به ويقدم حلا.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة إفصاح للعملاء لخدمة واحدة. وتضم الحزمة سجلا للتعهدات وإشعار خدمة معاد كتابته وقائمة فحص للمعاملة المنصفة ومعيارا للرد على الشكاوى ومجموعة موجزة من مقاييس الثقة. وتستخدم في العمل لإحاطة الفريق التنفيذي وإعادة تدريب كتاب رسائل العملاء وتحديد موعد المراجعة الأولى.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة الإفصاح والشفافية مع العملاء قيادات لا تكتب رسائل العملاء بنفسها؟

نعم، فالإفصاح والشفافية مع العملاء يدرسان عبر مواد نموذجية وقوائم فحص لمن يعتمدون رسائل العملاء أو يملكونها أو يقيسونها. ويفترض خبرة في الخدمة أو التواصل، دون عمل سابق في صياغة الإشعارات أو الردود.

على أي معايير يقوم الإفصاح والشفافية مع العملاء؟

يقوم الإفصاح والشفافية مع العملاء على ISO 10001 لمدونات قواعد السلوك وISO 10002 لمعالجة الشكاوى وISO 10004 لمراقبة رضا العملاء وقياسه.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن الإفصاح والشفافية مع العملاء في العمل؟

تستخدم حزمة الإفصاح للعملاء لإحاطة فريقك التنفيذي واستبدال الإشعارات وقوالب الرد الضعيفة وتدريب الكتاب واختيار مقاييس الثقة التي تراجع.

بماذا يختلف الإفصاح والشفافية مع العملاء عن دورة أنظمة معالجة الشكاوى؟

يركز الإفصاح والشفافية مع العملاء على ما يقال للعملاء ومدى وضوحه وسرعته، بينما تركز دورة أنظمة معالجة الشكاوى على العمليات والأدوات والأدوار التي تسجل الشكاوى وتحلها.