دورة معايير التواصل مع العملاء لرؤساء خدمة العملاء: أدلة النبرة والردود المكتوبة والمراجعة

19 – 23 سبتمبر 2027

مسقط

دورة معايير التواصل مع العملاء لرؤساء خدمة العملاء: أدلة النبرة والردود المكتوبة والمراجعة

المرجع: 765_36503 **التاريخ:** 19 – 23 سبتمبر 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** GBP 4300

ملخص البرنامج

معايير التواصل مع العملاء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء خدمة العملاء ومديري الخدمة على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة معايير تواصل لفريق خدمة واحد. ففي كثير من جهات الخدمة يتحدث كل موظف بأسلوبه، فيسمع العملاء نبرات ووعودا مختلفة. وينتقل البرنامج من ما يحتاج العميل إلى سماعه، إلى تشخيص مكالمات وردود فعلية، ثم تصميم أدلة النبرة والقوالب وصياغة التصعيد، ثم روتين مراجعة يعتمده الراعي. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في معايير التواصل مع العملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

يحكم العميل على الجهة من خلال كل مكالمة ومحادثة ورد مكتوب. فالصياغة الغامضة تولد اتصالات متكررة، والوعود غير الواضحة تولد الشكاوى، والنبرة الجافة تحول المشكلات الصغيرة إلى تظلمات رسمية. ويستطيع القادة الذين يضعون معايير مشتركة ويوفرون قوالب مجربة ويراجعون الردود باستمرار أن يفسروا جودة الخدمة بالدليل وأن يوجهوا التدريب إلى حيث يلزم.

- الاتصالات المتكررة: تنخفض حين تذكر الردود الخطوة التالية والمسؤول والتوقيت بلغة واضحة.
- الشكاوى من النبرة: تقل حين يطبق كل أفراد الفريق أدلة النبرة وصياغة التصعيد.
- إعادة كتابة الردود: تنخفض حين تختبر القوالب وتراجع وفق معايير جودة متفق عليها.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 18295-1 معيار متطلبات مراكز الاتصال بالعملاء: يوفر متطلبات الخدمة التي تراجع بها معايير التواصل والمراقبة في الجلستين 1 و4.
- ISO 10002 معيار إرشادات معالجة الشكاوى: يؤطر صياغة الإقرار والتوضيح والرد للعملاء غير الراضين في الجلسة 3.
- مبادئ اللغة المبسطة: توجه إعادة تصميم الردود المكتوبة نحو جمل قصيرة وخطوات تالية واضحة وكلمات مألوفة في الجلسة 3.

المشاركون المستهدفون

- رؤساء خدمة العملاء المسؤولون عن اتساق ما يسمعه العملاء ويقرؤونه.
- مديرو الخدمة الذين يدربون الفرق عبر المكالمات والمحادثات والبريد.
- قيادات الجودة التي تصمم نماذج المراجعة وخطط العينات.
- مسؤولو الشكاوى والتصعيد الذين يضعون الصياغة للمواقف الصعبة.

تشمل البيئات المعتادة الخدمات المصرفية للأفراد والاتصالات والمرافق والتأمين ومنافذ الخدمة العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب الردود الغامضة أو الجافة أو غير المتسقة في عينات المكالمات والرسائل.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء أدلة نبرة تناسب وعد الخدمة عبر القنوات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم قوالب ردود وصياغة تصعيد للمحادثات الصعبة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الردود وفق معايير جودة متفق عليها وتقدير معاير.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات موضوعات التدريب بناء على نتائج المراجعة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة معايير التواصل أمام راع للخدمة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: معايير التواصل مع العملاء وحاجاتهم

ماذا يحتاج العميل إلى سماعه وقراءته، وكيف يحكم على ذلك؟

- بيان حاجة العميل
- ورقة صياغة وعد الخدمة
- خريطة توقعات القنوات
- مراجعة متطلبات ISO 18295-1
- بطاقة قياس خط الأساس للتواصل

اليوم 2: تشخيص المكالمات والردود المكتوبة

أين تربك الردود الحالية أو تستفز أو تضلل؟

- شبكة الاستماع لمقاطع المكالمات
- تدقيق وضوح الردود المكتوبة
- سجل أسباب الاتصال المتكرر
- قائمة فحص مؤشرات النبرة
- مراجعة صياغة الشكاوى

اليوم 3: تصميم النبرة والقوالب والمحادثات الصعبة

أي صياغة تبقي الردود واضحة ومحترمة ومتسقة؟

- مسودة دليل النبرة
- أسلوب إعادة الكتابة باللغة المبسطة
- مكتبة قوالب الردود
- سلم صياغة التصعيد
- فحص صياغة الإقرار وفق ISO 10002

اليوم 4: مراجعة الجودة والتدريب

كيف تؤخذ عينات الردود وتقيم وتتحول إلى تدريب؟

- نموذج معايير الجودة
- تمرين معايرة التقييم
- ورقة خطة العينات
- دليل محادثة التدريب
- تخطيط لوحة المتابعة الإدارية

اليوم 5: حزمة معايير التواصل لفريق واحد

هل تجتمع الأدوات السابقة في حزمة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق بطاقة خط الأساس من الجلسة 1
- اختبار قائمة مؤشرات النبرة من الجلسة 2
- فحص مكتبة القوالب من الجلسة 3
- تجربة نموذج معايير الجودة من الجلسة 4
- إنجاز حزمة المعايير ومذكرة الراعي

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم من ملف جاهز لفريقي خدمة، أحدهما في الخدمات المصرفية والآخر في الاتصالات، يضم مقاطع مكالمات ونصوص محادثات وردود بريدية ورسائل شكاوى. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، فيقيمون العينات ويعيدون كتابة الردود ويدافعون عن اختياراتهم في الصياغة أمام زملائهم.

- نشاط مقترح: تقييم مجموعة ردود من حيث الوضوح والنبرة ومقارنة الدرجات ضمن أزواج.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة رسالة رفض بحيث يتضح السبب والخطوة التالية.
- نشاط مقترح: صياغة عبارات تصعيد لمتصل غاضب واختبارها في لعب أدوار.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة معايير تواصل لفريق خدمة واحد. وتضم الحزمة بيان وعد الخدمة ودليل نبرة ومجموعة قوالب ردود وصياغة للتصعيد ونموذج معايير جودة وخطة تدريب. وتستخدم في العمل لإحاطة راعي الخدمة والاتفاق مع قادة الفرق على الصياغة وروتين المراجعة.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة معايير التواصل مع العملاء مديري الخدمة الذين لم يكتبوا قوالب من قبل؟

نعم، فمعايير التواصل مع العملاء تدرس عبر ملف عينات جاهز ونماذج وإعادة كتابة محلولة. وتفترض الدورة خبرة في خدمة العملاء أو إدارة الجودة، دون تدريب سابق في الكتابة أو اللغويات.

على أي معايير تقوم معايير التواصل مع العملاء؟

تقوم معايير التواصل مع العملاء على ISO 18295-1 لمراكز الاتصال بالعملاء، وعلى ISO 10002 لمعالجة الشكاوى، وعلى مبادئ اللغة المبسطة للردود المكتوبة.

كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن معايير التواصل مع العملاء في العمل؟

تستخدم حزمة المعايير لإحاطة الراعي والاتفاق مع قادة الفرق على النبرة والقوالب، وتحديد روتين العينات والتدريب للردود.

بماذا تختلف معايير التواصل مع العملاء عن برنامج مهارات الاتصال للموظفين؟

تركز معايير التواصل مع العملاء على أدلة النبرة والقوالب وروتين المراجعة التي يضعها القادة، بينما يركز برنامج مهارات الاتصال على طريقة حديث كل موظف وكتابته.