# دورة عقلية الخدمة: المسؤولية والتعاطف وعادات الفريق للمديرين وقادة الفرق

9 – 13 نوفمبر 2026

برشلونة

# دورة عقلية الخدمة: المسؤولية والتعاطف وعادات الفريق للمديرين وقادة الفرق

**المرجع:** 797_37571 **التاريخ:** 9 – 13 نوفمبر 2026 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** GBP 4800

## ملخص البرنامج

عقلية الخدمة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع للمديرين وقادة الفرق على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة لعقلية الخدمة في فريق واحد. يحكم العملاء على المنظمة من طريقة تفكير موظفيها وتصرفهم، ومع ذلك نادرا ما تدار الاتجاهات بالعناية التي تدار بها الإجراءات. وينتقل البرنامج من المعتقدات الكامنة وراء سلوك الخدمة إلى تشخيص فجوات المسؤولية والتعاطف، ثم إلى تصميم روتين التعافي والتقدير والتوجيه، وصولا إلى خطة يتبناها الفريق. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في عقلية الخدمة لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد الفنادق والبنوك والمستشفيات وتجار التجزئة ومكاتب الخدمة العامة على موظفين في الخط الأمامي يقررون خلال ثوان هل يتبنون مشكلة العميل. وتغطي القواعد والنصوص الجاهزة الحالات المعتادة، أما الباقي فتحسمه الاتجاهات. ويستطيع المديرون الذين يصوغون العادات اليومية رفع مستوى الخدمة دون زيادة العدد، متى سميت السلوكيات ورصدت وعززت.

- رضا العملاء: يرتفع حين يتبنى الموظفون المشكلات ويظهرون الاهتمام في كل اتصال.
- تصعيد الشكاوى: ينخفض حين تحسم سلوكيات التعافي المشكلات عند أول نقطة اتصال.
- استبقاء الموظفين: يتحسن حين يجعل التقدير والتوجيه عمل الخدمة مرئيا ومقدرا.

## المبادئ والأساس المعرفي

- التعافي من إخفاق الخدمة: يصف كيف يستعيد الإخفاق المعالج جيدا الثقة، ويطبق في الجلسة 3 على روتين التعافي.
- خرائط التعاطف: تلتقط ما يراه العميل ويسمعه ويفكر فيه ويشعر به، وتطبق في الجلستين 2 و3 على فهم العميل.
- التوجيه السلوكي: يبني المهارة بالملاحظة والتغذية الراجعة، ويطبق في الجلسة 4 على محادثات الفريق.
- حلقات العادة: تشرح كيف يشكل المحفز والروتين والمكافأة سلوكا دائما، وتطبق في الجلستين 4 و5 على تصميم العادات.

## المشاركون المستهدفون

- المديرون الذين يتحملون مسؤولية نتائج الخدمة لفريق في الخط الأمامي.
- قادة الفرق الذين يحددون النبرة اليومية ويتعاملون مع اتصالات العملاء الصعبة.
- المشرفون الذين يوجهون الموظفين ويقدمون التغذية الراجعة عن سلوك الخدمة.
- مسؤولو الجودة والتدريب الذين يدعمون المديرين في تشكيل الاتجاهات.

تشمل البيئات المعتادة الضيافة والقطاع المصرفي والرعاية الصحية وتجارة التجزئة ومكاتب الخدمة العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم معتقدات الخدمة والعادات القائمة في فريق.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات المسؤولية والتعاطف من أدلة العملاء.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء روتين للتعافي من إخفاقات الخدمة الشائعة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تقدير يكافئ السلوكيات التي يقدرها العملاء.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات محادثات التوجيه بحسب أثرها في العملاء.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة عقلية الخدمة أمام راع رفيع المستوى.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: عقلية الخدمة والمعتقدات الكامنة وراء السلوك

أي معتقدات عن العملاء تظهر في سلوك الفريق كل يوم؟

- جرد معتقدات الخدمة
- خريطة لحظات الحقيقة
- خط الأساس لسلوك الفريق
- تدقيق تأثير المدير
- مخطط ميثاق عقلية الخدمة

### اليوم 2: تشخيص فجوات المسؤولية والتعاطف

أين يحيل الموظفون المشكلات إلى غيرهم، وأين يفوتهم ما يشعر به العملاء؟

- لوحة خريطة التعاطف
- قائمة فحص فجوات المسؤولية
- مراجعة تعليقات العملاء
- سجل إخفاقات التسليم بين الموظفين
- دليل الإصغاء في الخط الأمامي

## اليوم 3: سلوكيات التعافي والاتصالات الصعبة

كيف يحول الفريق إخفاق الخدمة إلى ثقة مستعادة؟

- تسلسل التعافي من إخفاق الخدمة
- إطار نص الاعتذار والإجراء
- تمرين إعادة صياغة الشكوى
- مصفوفة صلاحية الحل
- بروفة الاستجابة تحت الضغط

## اليوم 4: التقدير والتوجيه وتصميم العادات

كيف يجعل المديرون سلوك الخدمة الجيد يتكرر؟

- محادثة التوجيه السلوكي
- تصميم نظام التقدير
- ورقة حلقة العادة
- روتين اجتماع الفريق القصير
- نموذج ملاحظة التغذية الراجعة

## اليوم 5: خطة عقلية الخدمة لفريق واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع الفريق تبنيها؟

- تطبيق جرد معتقدات الخدمة من الجلسة 1
- اختبار لوحة خريطة التعاطف من الجلسة 2
- فحص تسلسل التعافي من إخفاق الخدمة من الجلسة 3
- تدريب على محادثة التوجيه السلوكي من الجلسة 4
- إنجاز خطة عقلية الخدمة

## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة من ملفات جاهزة لفريقين، أحدهما مكتب استقبال فندقي والآخر فرع مصرفي، في كل منهما تعليقات عملاء وملاحظات حوادث وروتين مناوبات وسجلات توجيه. يعمل المشاركون في مجموعات ويؤدون أدوارا في اتصالات العملاء ويدافعون عن خططهم أمام زملاء يؤدون دور الراعي الرفيع المستوى.

- نشاط مقترح: إعادة تمثيل إخفاق في التسليم بين الموظفين وإعادة كتابته ليبقى شخص واحد مسؤولا.
- نشاط مقترح: التدرب على محادثة تعافي مع زميل يؤدي دور عميل غاضب.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم نظام تقدير يكافئ السرعة وحدها حاليا.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لعقلية الخدمة في فريق واحد. وتضم الخطة خط أساس للمعتقدات والسلوك وخريطة تعاطف وروتينا للتعافي ونظاما للتقدير وجدولا للتوجيه وروتينا للعادات في الاجتماعات اليومية القصيرة. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي الرفيع المستوى والاتفاق على الإجراءات مع قادة الفرق.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج تدريبي في عقلية الخدمة المديرين الجدد في قيادة فرق الخدمة؟

نعم، إذ تدرس عقلية الخدمة عبر ملفات جاهزة وأداء أدوار وقوالب. وتفترض مسؤولية عن موظفين يقابلون العملاء، دون عمل سابق على تغيير السلوك.

### على أي نماذج تقوم عقلية الخدمة في الجلسات؟

تقوم عقلية الخدمة على التعافي من إخفاق الخدمة وخرائط التعاطف والتوجيه السلوكي وحلقات العادة، وتطبق جميعها على حالات فرق جاهزة.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن العمل على عقلية الخدمة في العمل؟

تستخدم خطة عقلية الخدمة لإحاطة الراعي الرفيع المستوى والاتفاق على الإجراءات مع قادة الفرق وبدء الروتين اليومي الذي يثبت السلوك.

## بماذا تختلف عقلية الخدمة عن برنامج عام في مهارات خدمة العملاء؟

تركز عقلية الخدمة على المعتقدات والمسؤولية والعادات التي يعززها المديرون، بينما يركز برنامج مهارات خدمة العملاء العام على أساليب مثل الأسئلة وصياغة العبارات.