# دورة معايير الخدمة الهاتفية للمديرين: مسار المكالمة ونبرة الصوت والتوجيه على الحل

10 – 14 أكتوبر 2027

كوالالمبور

# دورة معايير الخدمة الهاتفية للمديرين: مسار المكالمة ونبرة الصوت والتوجيه على الحل

**المرجع:** 800_37670 **التاريخ:** 10 – 14 أكتوبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

معايير الخدمة الهاتفية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع للمديرين وقادة الفرق على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بحزمة معايير للخدمة الهاتفية في فريق واحد. تكسب المكالمات أو تخسر غالبا في لحظاتها الأولى، ومع ذلك تبقى معايير التحية والنبرة والختام غير مكتوبة ويتفاوت التوجيه. وينتقل البرنامج من تشريح المكالمة إلى تشخيص الفجوات، ثم إلى تصميم مسار المكالمة والنبرة وروتين المتصلين الصعبين، وصولا إلى حزمة يتبناها الفريق. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في معايير الخدمة الهاتفية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

ما زالت البنوك ومرافق الخدمات والمستشفيات وشركات الطيران وخطوط الخدمة العامة تتلقى أعدادا كبيرة من المكالمات، وكثيرا ما يكون الصوت الجزء الوحيد من المنظمة الذي يقابله العميل. ويعيد المتصل قصته حين يسوء التحويل. ويستطيع المديرون الذين يكتبون معايير واضحة ويوجهون الفريق وفقها تحسين الاتساق دون تلقين كل جملة.

- الحل من أول اتصال: يرتفع حين يسمع المتصلون كاملين وتتبنى المشكلات حتى إغلاقها.
- رضا المتصلين: يتحسن حين تتبع النبرة والإيقاع والصياغة معيارا واحدا.
- هدر معالجة المكالمات: ينخفض حين تتبع المكالمات المتكررة والتحويلات السيئة وتزال.

## المبادئ والأساس المعرفي

- الإصغاء الفعال: يؤكد ما قاله المتصل وشعر به قبل الرد، ويطبق في الجلسة 2 على فحوص الإصغاء.
- الحل من أول اتصال: يقيس هل لبيت حاجة المتصل في تواصل واحد، ويطبق في الجلستين 3 و5 على تصميم المكالمة والمستهدفات.
- بطاقة تقييم جودة المكالمات: تقيم المكالمات وفق معايير متفق عليها، وتطبق في الجلستين 1 و4 على المعايير والمراجعة.
- التوجيه عبر المكالمات: يبني المهارة بالاستماع إلى مكالمات حقيقية مع تغذية راجعة، ويطبق في الجلسة 4 على روتين التوجيه.

## المشاركون المستهدفون

- المديرون الذين يتحملون مسؤولية جودة الخدمة الهاتفية في فريق.
- قادة الفرق الذين يستمعون إلى المكالمات ويقدمون التغذية الراجعة للموظفين.
- مسؤولو الجودة الذين يصممون بطاقات تقييم المكالمات ويعايرونها.
- مسؤولو التدريب الذين يعدون الموظفين للعمل الهاتفي.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي ومرافق الخدمات والرعاية الصحية والطيران وخطوط الخدمة العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مكالمات مسجلة وفق معيار مكتوب.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات الجودة في التحية والإصغاء والنبرة والختام.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء مسار للمكالمة لأنواع التواصل الشائعة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم روتين للمتصلين الغاضبين والقلقين والمرتبكين.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات نقاط التوجيه بحسب أثرها في الحل والرضا.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير حزمة معايير الخدمة الهاتفية أمام راع رفيع المستوى.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: معايير الخدمة الهاتفية وتشريح المكالمة

كيف تبدو المكالمة الجيدة من الكلمة الأولى إلى الختام؟

- خريطة مراحل المكالمة
- معيار التحية والختام
- مسودة بطاقة تقييم جودة المكالمات
- شبكة توقعات المتصل
- ورقة ملكية المعايير

### اليوم 2: تشخيص فجوات الإصغاء والنبرة

أين تفقد المكالمات ثقة المتصل أو تهدر وقته؟

- دليل مراجعة المكالمات المسجلة
- قائمة فحص الإصغاء الفعال
- ورقة ملاحظة نبرة الصوت
- سجل أسباب التواصل المتكرر
- تدقيق الانتظار والتحويل

## اليوم 3: مسار المكالمة وتصميم الحل

كيف تصاغ المكالمة لتلبى حاجة المتصل من أول تواصل؟

- قالب مسار المكالمة
- سلم الأسئلة
- مصرف عبارات التعاطف
- فحص الحل من أول اتصال
- قاعدة التبني والاتصال العكسي

## اليوم 4: المتصلون الصعبون وتوجيه المكالمات

كيف يعد الموظفون للمكالمات الصعبة ويوجهون إلى التحسن؟

- روتين الرد على المتصل الغاضب
- روتين طمأنة المتصل القلق
- جلسة توجيه بالاستماع إلى المكالمات
- دليل محادثة التغذية الراجعة
- اجتماع معايرة البطاقات

## اليوم 5: حزمة معايير الخدمة الهاتفية لفريق واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في حزمة واحدة يستطيع الراعي تبنيها؟

- تطبيق معيار التحية والختام من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص الإصغاء الفعال من الجلسة 2
- فحص قالب مسار المكالمة من الجلسة 3
- تدريب على روتين الرد على المتصل الغاضب من الجلسة 4
- إنجاز حزمة معايير الخدمة الهاتفية

## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة من مواد مكالمات جاهزة لفريقين، أحدهما خط خدمة مصرفي والآخر خط فواتير لمرفق خدمات، في كل منهما نصوص مكالمات وبطاقات تقييم وسجلات تواصل متكرر وملاحظات موظفين. يعمل المشاركون في أزواج ومجموعات ويؤدون أدوار المتصلين ويدافعون عن حزمهم أمام زملاء يؤدون دور الراعي الرفيع المستوى.

- نشاط مقترح: تقييم المكالمة نفسها بصورة مستقلة ومقارنة الدرجات لكشف الفروق.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة تحويل بحيث لا يعيد المتصل قصته.
- نشاط مقترح: التدرب على محادثة تغذية راجعة حول مكالمة سارت بصورة سيئة.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك حزمة معايير للخدمة الهاتفية في فريق واحد. وتضم الحزمة معيارا مكتوبا للمكالمة وبطاقة تقييم ومسارا للمكالمة وروتينا للمتصلين الصعبين وجدولا للتوجيه. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي الرفيع المستوى ولوضع مرجع مشترك لقادة الفرق الذين يراجعون المكالمات.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج تدريبي في معايير الخدمة الهاتفية المديرين الجدد على عمل جودة المكالمات؟

نعم، إذ تدرس معايير الخدمة الهاتفية عبر مواد مكالمات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن فريق يتلقى المكالمات أو يجريها، دون عمل سابق على تقييم الجودة.

### على أي نماذج تقوم معايير الخدمة الهاتفية؟

تقوم معايير الخدمة الهاتفية على الإصغاء الفعال والحل من أول اتصال وبطاقة تقييم جودة المكالمات والتوجيه عبر المكالمات، وتطبق جميعها على مواد مكالمات جاهزة.

### كيف تستخدم الحزمة الناتجة عن معايير الخدمة الهاتفية في العمل؟

تستخدم حزمة معايير الخدمة الهاتفية لإحاطة الراعي الرفيع المستوى ومنح قادة الفرق مرجعا واحدا لمراجعة المكالمات وبدء جدول التوجيه.

## بماذا تختلف معايير الخدمة الهاتفية عن برنامج عام في خدمة العملاء؟

تركز معايير الخدمة الهاتفية على القناة الصوتية ومسار المكالمة والنبرة والتوجيه، بينما يغطي برنامج خدمة العملاء العام الاتجاهات والقنوات بمختلف أنواعها.