# دورة مهارات خدمة العملاء: معايير الخدمة والحوارات الصعبة وتدريب فرق الخط الأمامي

22 – 26 فبراير 2027

Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road - دبي

# دورة مهارات خدمة العملاء: معايير الخدمة والحوارات الصعبة وتدريب فرق الخط الأمامي

**المرجع:** 38715_831 **التاريخ:** 22 – 26 فبراير 2027 **المكان:** دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road **الرسوم:** GBP 4000

## ملخص البرنامج

مهارات خدمة العملاء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء الخدمة ومديري الفروع ومديري مراكز الاتصال، ويخرج منها كل مشارك بخطة لبناء كفاءة الخط الأمامي في فريق واحد. يلتقي موظفو الخط الأمامي بالعملاء في لحظات تحدد الولاء، غير أن المعايير والتدريب وطريقة التعامل مع الغضب كثيرا ما تقوم على العادة الشخصية. وينتقل البرنامج من معايير الخدمة ولحظات الحقيقة إلى الحوارات الصعبة واستعادة ثقة العميل والتدريب والقياس. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في مهارات خدمة العملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد المصارف وشركات الطيران والمستشفيات وتجار التجزئة ومكاتب الخدمة العامة على من يخاطبون العملاء كل يوم. وحين تبقى التوقعات غير مكتوبة يجتهد كل موظف بطريقته، فيتلقى العملاء إجابات مختلفة ولا يعرف المديرون بالمشكلات إلا من الشكاوى. ويستطيع القادة الذين يحددون المعايير ويدربون عليها ويقرأون مقاييس بسيطة أن يقللوا تكرار الاتصال وأن يحتفظوا بالموظفين ذوي الخبرة في وظائف مرهقة.

- تكرار الاتصال: ينخفض حين يحل الحوار الأول المشكلة ويسجلها بوضوح.
- تصعيد الشكاوى: يقل حين يتدرب الموظفون على تهدئة الموقف وإصلاحه قبل الحاجة إلى المشرف.
- دوران الموظفين: يخف حين يحصل موظفو الخط الأمامي على تدريب منتظم ومعيار خدمة واضح.

## المبادئ والأساس المعرفي

- لحظات الحقيقة: تعد كل اتصال بالعميل نقطة تكسب فيها الثقة أو تفقد، وتطبق في الجلستين 1 و2 على رسم الاتصالات وترتيب أولوياتها.
- الحل من أول اتصال: يقيس تلبية حاجة العميل دون عودة ثانية، ويطبق في الجلستين 4 و5 على بطاقة القياس.
- مؤشر جهد العميل: يقيس مقدار الجهد الذي بذله العميل لإنهاء طلبه، ويطبق في الجلسة 4 على قراءة جودة الاتصال.
- المعيار ISO 10002 إرشادات معالجة الشكاوى: يطبق في الجلسة 3 على مسار الاستعادة وحدود الصلاحية.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء الخدمة الذين يضعون معيار الحوار مع العملاء عبر عدة فرق.
- مديرو الفروع والمنافذ الذين يشرفون على الموظفين عند الكاونتر أو في الصالة أو عند الباب.
- مديرو مراكز الاتصال الذين يدربون المستشارين ويراجعون جودة المكالمات والرسائل.
- قادة التعلم والجودة الذين يصممون الدعم المقدم لموظفي الخط الأمامي.

تشمل البيئات المعتادة المصارف والطيران والرعاية الصحية وتجارة التجزئة ومكاتب الخدمة العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم اتصالات العملاء الأكثر تأثيرا في الثقة بخدمتهم.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء معايير خدمة مكتوبة يطبقها موظفو الخط الأمامي دون إشراف مباشر.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص أسباب غضب العملاء واختيار الاستجابة المناسبة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار لاستعادة ثقة العميل بحدود صلاحية واضحة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات موضوعات التدريب من الحوارات المرصودة والمقاييس.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة لكفاءة الخط الأمامي أمام راع من الإدارة العليا.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مهارات خدمة العملاء ولحظات الحقيقة

أي اتصالات العملاء تقرر عودة العميل؟

- جرد اتصالات العملاء
- خريطة لحظات الحقيقة
- بيان وعد الخدمة
- ورقة توقعات دور الخط الأمامي
- مصفوفة أولويات الاتصال

### اليوم 2: معايير خدمة الخط الأمامي

كيف يبدو الحوار الجيد بكلمات يستطيع الموظف اتباعها؟

- معيار الترحيب والبداية
- قائمة فحص الإنصات الفعال
- دليل طرح الأسئلة والتأكيد
- بنك الردود بلغة مبسطة
- نموذج رصد المعايير

## اليوم 3: الحوارات الصعبة واستعادة ثقة العميل

كيف يهدئ الموظف العميل ويصلح المشكلة؟

- تحليل أسباب غضب العميل
- مجموعة عبارات التهدئة
- نص وضع الحدود
- مسار استعادة ثقة العميل
- فحص معالجة الشكاوى وفق ISO 10002

## اليوم 4: تدريب فرق الخط الأمامي وقياس أدائها

كيف يحسن المدير الحوارات دون انتظار الشكاوى؟

- طريقة رصد الحوارات
- هيكل حوار التغذية الراجعة
- قالب خطة التدريب
- بطاقة قياس الحل من أول اتصال
- صياغة سؤال جهد العميل

## اليوم 5: خطة كفاءة الخط الأمامي لفريق واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق خريطة لحظات الحقيقة من الجلسة 1
- اختبار نموذج رصد المعايير من الجلسة 2
- تجربة مسار الاستعادة من الجلسة 3
- فحص بطاقة القياس من الجلسة 4
- إنجاز خطة كفاءة الخط الأمامي

## المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة مدعومة بحالات جاهزة من مصرف تجزئة ومطار إقليمي. يؤدي المشاركون دور العميل والموظف، ويراقبون حوارات مسجلة، ويقيمونها بحسب معايير مكتوبة، ثم يقدمون التغذية الراجعة لزملاء يؤدون دور أعضاء الفريق. ويتدرب المديرون على حوار التدريب بقدر ما يتدربون على حوار العميل.

- نشاط مقترح: إعادة كتابة رد غير واضح ليستخدمه موظف جديد دون تعديل.
- نشاط مقترح: تمثيل دور عميل غاضب والاتفاق على خطوات الاستعادة الداخلة في صلاحية الموظف.
- نشاط مقترح: تقييم ثلاث مكالمات نموذجية وتخطيط حوار تدريبي واحد من النتائج.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لكفاءة الخط الأمامي لفريق واحد. وتضم الخطة خريطة للحظات الحقيقة ومعايير خدمة مكتوبة ومسارا لاستعادة ثقة العميل وجدولا للتدريب وبطاقة قياس. وتستخدم في العمل لتوجيه الربع الأول من تدريب الفريق ولإعطاء الراعي صورة بسيطة عن التقدم.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج في مهارات خدمة العملاء المديرين الذين لم يدربوا فرقهم من قبل؟

نعم، إذ تدرس مهارات خدمة العملاء عبر حالات جاهزة ونصوص وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن فريق في الخط الأمامي، دون خبرة سابقة في التدريب الرسمي أو قياس الخدمة.

### على أي معايير ونماذج تقوم مهارات خدمة العملاء في هذا البرنامج؟

تقوم مهارات خدمة العملاء على لحظات الحقيقة، والحل من أول اتصال، ومؤشر جهد العميل، والمعيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى.

### كيف تستخدم خطة مهارات خدمة العملاء في العمل؟

تستخدم الخطة لإحاطة الراعي، وتطبيق معايير مكتوبة، وبدء تدريب منتظم، وتتبع الحل من أول اتصال لفريق واحد.

### بماذا تختلف مهارات خدمة العملاء عن برنامج في استراتيجية تجربة العميل؟

تركز مهارات خدمة العملاء على حوارات الخط الأمامي والمعايير والاستعادة والتدريب، بينما تركز استراتيجية تجربة العميل على رحلات العميل ووعد العلامة والتصميم على مستوى المنظمة.