دورة نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع: مسارات التصعيد ومؤشرات التبني وتجديد العقود

30 مايو – 3 يونيو 2027

شرم الشيخ

دورة نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع: مسارات التصعيد ومؤشرات التبني وتجديد العقود

المرجع: 38892_836 **التاريخ:** 30 مايو – 3 يونيو 2027 **المكان:** شرم الشيخ **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء الدعم ونجاح العملاء ومديري الحسابات، ويخرج منها كل مشارك بخطة تشغيل تربط مكتب دعم واحدا بفريق نجاح عملاء واحد. تغلق فرق الدعم البلاغات بينما تتابع فرق النجاح التجديد، وتبقى الإشارات التي تربط الجانبين في أدوات متفرقة. وينتقل البرنامج من مستويات الخدمة وفرز البلاغات إلى مسارات التصعيد ومؤشرات التبني وقياس صحة الحساب وتسليم التجديد. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تحتفظ شركات البرمجيات ومشغلو الاتصالات والمصارف وموردو المعدات بعملائها من خلال ما يجري بعد البيع. وحين تتوزع البلاغات والاستخدام وتواريخ العقود على أماكن مختلفة قد يتلقى عميل رفع ثلاثة أعطال رسالة تجديد روتينية. ويستطيع القادة الذين يتفقون على إشارات مشتركة وملكية واضحة وقواعد مكتوبة للتسليم أن يتحركوا مبكرا عند خطر الحساب، وأن يوجهوا جهد الدعم إلى ما يحمي الإيراد.

- الاحتفاظ بالعملاء: يتحسن حين تعكس محادثات التجديد ما تعلمه الدعم عن الحساب.
- تكرار البلاغات: ينخفض حين تصل الأسباب الجذرية إلى أصحابها عبر مسارات تصعيد محددة.
- اتساق الاستجابة: يرتفع حين تكتب مستويات الخدمة وطبقات الفرز وتختبر وتراجع.

المبادئ والأساس المعرفي

- المعيار ISO 18295-1 متطلبات الخدمة في مراكز الاتصال بالعملاء: يطبق في الجلستين 1 و2 على مستويات الخدمة وطبقات الفرز وقواعد الاستجابة.
- المعيار ISO 10002 إرشادات معالجة الشكاوى: يطبق في الجلسة 3 على مسارات التصعيد وملكية الحالات التي لم تحل.
- مؤشر جهد العميل: يقيس مقدار الجهد الذي بذله العميل لحل طلبه، ويطبق في الجلسة 2 على مراجعة جودة البلاغات.
- قياس صحة الحساب: يجمع إشارات الاستخدام والبلاغات والعقد في صورة واحدة، ويطبق في الجلستين 4 و5 على تخطيط التجديد.

المشاركون المستهدفون

- رؤساء الدعم الذين يضعون معايير الاستجابة والطبقات وتوزيع العاملين في مكتب المساعدة.
- قادة نجاح العملاء المسؤولون عن التبني ومراجعات الحسابات والتجديد.
- مديرو الحسابات الذين يحتاجون إلى إنذار مبكر بالمخاطر في الحسابات الكبيرة.
- مسؤولو العمليات والأدوات الذين يربطون بيانات البلاغات والاستخدام والعقود.

تشمل البيئات المعتادة البرمجيات والخدمات السحابية والاتصالات والخدمات المصرفية وتوريد المعدات الصناعية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مسار البلاغات والنقاط التي ينتظر فيها العميل أو يكرر كلامه.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء طبقات فرز ومستويات خدمة تناسب قيمة العميل ونوع المشكلة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسارات تصعيد لها مسؤولون وحدود زمنية معلنة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مؤشرات التبني التي تنذر بتراجع الاستخدام قبل التجديد.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الحسابات المحتاجة إلى تدخل بحسب قياس صحتها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة تشغيل تجمع عمل مكتب الدعم ونجاح العملاء أمام الراعي.

هيكل البرنامج

اليوم 1: نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع ومستويات الخدمة

ماذا يمر به العميل بين رفع البلاغ وتجديد العقد؟

- خريطة رحلة الاتصال بالعميل
- تحليل تدفق البلاغات
- مراجعة اتفاقية مستوى الخدمة
- خط أساس زمن الاستجابة الأولى
- ورقة حدود الأدوار بين الدعم والنجاح

اليوم 2: فرز البلاغات وجودة الحل

كيف تفرز البلاغات وتحل وتراجع حتى لا يكرر العميل كلامه؟

- مصفوفة طبقات الفرز
- قواعد الأولوية بحسب قيمة العميل
- معيار كتابة ملاحظة الحل
- تصميم سؤال مؤشر جهد العميل
- نموذج مراجعة جودة البلاغات

اليوم 3: مسارات التصعيد وملكية الشكاوى

من يتسلم الحالة حين تعجز الطبقة الأولى عن إغلاقها؟

- مخطط مسار التصعيد
- سجل ملكية الحالات
- جدول الحدود الزمنية والمحفزات
- قالب إحاطة جهة الاتصال العليا
- فحص معالجة الشكاوى وفق ISO 10002

اليوم 4: مؤشرات التبني وقياس صحة الحساب والتجديد

أي الإشارات تدل على خطر الحساب قبل موعد التجديد؟

- جرد مؤشرات التبني
- قراءة أنماط الاستخدام والبلاغات
- نموذج قياس صحة الحساب
- دليل التدخل عند الخطر
- قائمة فحص تسليم التجديد

اليوم 5: خطة تشغيل لمكتب دعم واحد وفريق نجاح واحد

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق ورقة حدود الأدوار من الجلسة 1
- اختبار مصفوفة طبقات الفرز من الجلسة 2
- تجربة مخطط مسار التصعيد من الجلسة 3
- فحص نموذج قياس الصحة من الجلسة 4
- إنجاز خطة تشغيل مكتب الدعم ونجاح العملاء

المنهجية

يقوم البرنامج على دراسة الحالات من مواد جاهزة لبيئتين، إحداهما مزود برمجيات سحابية والأخرى مشغل اتصالات يخدم عملاء من الشركات. يتتبع المشاركون بلاغات نموذجية عبر مكتب الدعم، ويقيمون حسابات من بيانات الاستخدام والبلاغات، ويدافعون عن خطة التشغيل أمام زملاء يؤدون دور الراعي.

- نشاط مقترح: تتبع عميل واحد عبر ثلاثة بلاغات وتحديد المواضع التي ضاعت فيها المعلومة.
- نشاط مقترح: إعادة رسم مسار تصعيد بحيث يكون لكل مرحلة مسؤول وحد زمني.
- نشاط مقترح: تقييم عشرة حسابات نموذجية وتحديد أي حسابين يتلقيان التدخل أولا.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة تشغيل تجمع مكتب دعم واحدا بفريق نجاح عملاء واحد. وتضم الخطة مستويات الخدمة وطبقات الفرز ومسارات التصعيد ونموذجا لقياس صحة الحساب ودليلا للتدخل وقائمة فحص لتسليم التجديد. وتستخدم في العمل لتوجيه أول دورة مراجعة، ولتعطي الراعي صورة واضحة عن الحسابات المعرضة للخطر.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب برنامج في نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع القادة الجدد على قياس صحة الحساب؟

نعم، إذ يدرس نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن فريق دعم أو نجاح عملاء، دون خبرة سابقة في بناء نموذج لقياس صحة الحساب.

على أي معايير ونماذج يقوم نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع في هذا البرنامج؟

يقوم نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع على المعيار ISO 18295-1 لخدمة مراكز الاتصال، والمعيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى، ومؤشر جهد العميل، وقياس صحة الحساب.

كيف تستخدم خطة نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع في العمل؟

تستخدم خطة التشغيل لإحاطة الراعي، والاتفاق على مستويات الخدمة ومسارات التصعيد، وبدء مراجعات مشتركة للحسابات، وإدارة تسليم التجديد بين الفريقين.

بماذا يختلف نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع عن برنامج في إدارة رضا العملاء؟

يركز نجاح العملاء ودعم العملاء بعد البيع على البلاغات والتصعيد ومؤشرات التبني والتجديد، بينما يركز برنامج إدارة رضا العملاء على أنظمة الشكاوى ومقاييس الاستطلاع وحوكمة الرضا.