# دورة الذكاء العاطفي لقيادات مراكز الاتصال والفروع: العملاء الغاضبون والتوجيه

8 – 12 فبراير 2027

فيينا

# دورة الذكاء العاطفي لقيادات مراكز الاتصال والفروع: العملاء الغاضبون والتوجيه

**المرجع:** 856_39586 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** GBP 5500

## ملخص البرنامج

الذكاء العاطفي لقيادات مراكز الاتصال والفروع محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لرؤساء خدمة العملاء ومديري مراكز الاتصال، ويخرج منها كل مشارك بخطة ممارسة قيادية لإدارة الانفعال تحت الضغط. تستقبل فرق الخدمة الغضب والاستعجال والضيق في كل وردية، ويحدد أسلوب القائد في الاستجابة أسلوب فريقه. وينتقل البرنامج من الوعي بالذات إلى قراءة أنماط العملاء الغاضبين ثم توجيه الفريق ورصد الإجهاد ومراجعة الممارسة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الذكاء العاطفي للقيادات الخدمية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

يظهر الإجهاد العاطفي في العمل الخدمي على شكل غياب مرضي ومكالمات متعجلة وتصعيدات كان يمكن تجنبها وموظفين يغادرون. أما القادة الذين يقرأون الانفعال بدقة ويحافظون على هدوئهم ويوجهون فرقهم إلى ردود هادئة فيخفضون تكرار التواصل ويوحدون معالجة الشكاوى بين الفروع والقنوات، دون إضافة نصوص جاهزة يتعرف عليها العميل فورا.

- معدل التصعيد: ينخفض حين يوجه القادة فرقهم إلى التعرف المبكر على الغضب وإلى نقاط تحويل متفق عليها.
- استبقاء الموظفين: يتحسن حين يراقب عبء العمل والجهد العاطفي ويناقشان بصراحة.
- مؤشرات رضا العملاء: ترتفع حين تعترف محادثات التعافي بشعور العميل قبل تقديم الحل.

## المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج جولمان للذكاء العاطفي Goleman، الوعي بالذات وضبط النفس والدافعية والتعاطف والمهارة الاجتماعية: يطبق في الجلستين 1 و3 على سلوك القائد وتوجيه الفريق.
- نموذج ماير وسالوفي للقدرات Mayer-Salovey، إدراك الانفعال واستخدامه وفهمه وإدارته: يطبق في الجلسة 2 على قراءة إشارات المتصل.
- المعيار ISO 10002 إرشادات معالجة الشكاوى في المنظمات: يطبق في الجلسة 4 لاختبار طريقة استقبال الشكاوى والرد عليها.
- المعيار ISO 18295 متطلبات مراكز اتصال العملاء: يطبق في الجلسة 4 لتحديد نقاط مراجعة الجودة.

## المشاركون المستهدفون

- رؤساء خدمة العملاء الذين يحددون نبرة الحوار مع العملاء ومعاييره.
- مديرو مراكز الاتصال المسؤولون عن الجودة والحضور والتصعيدات.
- قادة الخدمة في الفروع والمناطق الذين يوجهون المديرين في مواقع متعددة.
- مسؤولو الجودة والتدريب الذين يصممون المراجعات وبرامج تطوير فرق الخدمة.

تشمل البيئات المعتادة المصارف والاتصالات وتجارة التجزئة والمرافق والخدمات العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص محفزاتهم الانفعالية وأثرها في سلوك الفريق بمراجعة ذاتية منظمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم انفعال المتصل من ألفاظه ووتيرته ونبرته واختيار استجابة أولى مناسبة.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء محادثة توجيه تنمي الهدوء والتعاطف لدى موظف الخط الأمامي.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب علامات الإجهاد المبكرة بحسب أولويتها وتبرير تعديل عبء العمل وفترات الراحة والدعم.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم سجلات الشكاوى والتصعيد بحثا عن أنماط انفعالية ووضع معايير للمراجعة.
6. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة ممارسة قيادية تتضمن الروتين والمقاييس ومواعيد المراجعة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس الذكاء العاطفي لقادة الخدمة

كيف تنتقل انفعالات القائد عبر فريق الخدمة؟

- نموذج جولمان للذكاء العاطفي
- سجل المحفزات وردود الفعل
- أساليب ضبط النفس تحت الضغط
- ورقة ملاحظة نبرة القائد
- مراجعة مفهوم الجهد العاطفي

### اليوم 2: قراءة العملاء الغاضبين والمتضايقين

ماذا تكشف الألفاظ والوتيرة والصمت عن الشخص المتصل؟

- نموذج ماير وسالوفي للقدرات
- سلم تصاعد الغضب
- تحليل نصوص المكالمات والمحادثات
- نمط الاعتراف ثم الحل في الرد
- التعامل مع إشارات الضيق والهشاشة

## اليوم 3: توجيه الموظفين نحو التعاطف والهدوء

كيف يساعد القائد موظف الخط الأمامي على البقاء هادئا وصادقا؟

- إطار الملاحظة والتغذية الراجعة
- بنية محادثة التوجيه
- مراجعة قاموس عبارات التعاطف
- بروتوكول تقييم لعب الأدوار
- خطة اقتران الدعم بين الزملاء

## اليوم 4: رصد الإجهاد ومراجعة الشكاوى والجودة

ما الإشارات التي تدل على أن العبء العاطفي يضر بالموظفين أو بالخدمة؟

- فحص عبء العمل وزمن التعافي
- جدول إشارات الغياب ودوران الموظفين
- مراجعة معالجة الشكاوى وفق ISO 10002
- نقاط مراجعة مركز الاتصال وفق ISO 18295
- بطاقة قياس الجودة العاطفية

## اليوم 5: خطة الممارسة القيادية ومراجعتها

هل تتكامل الأدوات السابقة في روتين يستطيع القائد المحافظة عليه؟

- تطبيق سجل المحفزات من الجلسة 1
- اختبار نمط الاستجابة من الجلسة 2
- مراجعة بنية التوجيه من الجلسة 3
- تحديد مقاييس البطاقة من الجلسة 4
- إنجاز خطة الممارسة القيادية

## المنهجية

يقوم البرنامج على محاكاة مبنية على حالات مجهولة الهوية لمكالمات ومحادثات وفروع من قطاعي المصارف والاتصالات. يتدرب المشاركون على الردود، ويقدمون التغذية الراجعة التوجيهية ويتلقونها، ويختبرون ردود أفعالهم في أدوار قصيرة يؤديها زملاؤهم في صورة عملاء وأعضاء فريق.

- نشاط مقترح: تحليل نص مكالمة غاضبة وإعادة صياغة الردود الثلاثة الأولى.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة توجيه مدتها عشر دقائق مع زميل يؤدي دور موظف مجهد.
- نشاط مقترح: تقييم سجلات شكاوى أسبوع كامل ببطاقة الجودة العاطفية.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة ممارسة قيادية تضم ملف المحفزات والاستجابات وروتين توجيه لموظفي الخط الأمامي وعلامات إنذار الإجهاد مع إجراءات متفق عليها ومقاييس البطاقة مع مواعيد المراجعة. وتعرض في العمل على المدير المباشر وتستخدم في اجتماعات الفريق وتراجع كل ربع سنة.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة الذكاء العاطفي القادة الذين لا يملكون خلفية في علم النفس؟

نعم، إذ يدرس محتوى الذكاء العاطفي عبر حالات عملية وأدوار تمثيلية. ويفترض البرنامج مسؤولية عن فريق خدمة أو مركز اتصال، دون دراسة سابقة في علم النفس أو العلوم السلوكية.

### على أي نماذج يقوم تدريب الذكاء العاطفي لقادة الخدمة؟

يقوم تدريب الذكاء العاطفي هنا على نموذجي جولمان وماير وسالوفي، ويسترشد عمل مراجعة الجودة بالمعيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى والمعيار ISO 18295 لمتطلبات مراكز الاتصال.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب الذكاء العاطفي في العمل؟

تعرض خطة الممارسة القيادية على المدير المباشر، ويطبق روتين التوجيه وفحوص الإجهاد في اجتماعات الفريق، وتراجع مقاييس البطاقة في مواعيد المراجعة التي تحددها.

## بماذا يختلف الذكاء العاطفي لقادة الخدمة عن برنامج في مهارات خدمة العملاء؟

يركز الذكاء العاطفي لقادة الخدمة على إدارة القائد لنفسه وتوجيه الفريق والإجهاد، بينما يركز برنامج مهارات خدمة العملاء على نصوص الخط الأمامي ومعاييره وأسلوب إدارة المكالمة.