دورة مواءمة توقعات العملاء مع الأداء الفعلي: الوعود والفجوات والطلبات الصعبة

3 – 7 مايو 2027

جنيف

دورة مواءمة توقعات العملاء مع الأداء الفعلي: الوعود والفجوات والطلبات الصعبة

المرجع: 910_41430 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

مواءمة توقعات العملاء مع الأداء الفعلي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الخدمة والمبيعات وتجربة العملاء، بمستوى إداري، وتنتهي بإطار للتعهدات تجاه العملاء. يحكم العميل على المنظمة بما وعد به، وتتسع الفجوة حين تعد المبيعات بما لا تستطيع الخدمة تنفيذه. وينتقل البرنامج من فهم تشكل التوقعات إلى تشخيص الفجوات ثم صياغة التعهدات والتعامل مع الطلبات الصعبة وتطبيق ذلك كله على خدمة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في توقعات العملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

يبدأ استياء العملاء غالبا قبل تقديم الخدمة، حين يقطع وعد لا تقدر العمليات على الوفاء به. والقائد الذي يرى ما ينتظره العملاء ويصوغ تعهدات صادقة ويحسن التعامل مع الطلبات التي تتجاوزها يقلل الشكاوى التي يمكن تجنبها ويحفظ العلاقة مع العميل. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- عدد الشكاوى: ينخفض حين تكتب التعهدات بوضوح وتقاس بالطاقة المتاحة قبل إعلانها.
- الاحتفاظ بالعملاء: يتحسن حين تكتشف الفجوة بين الوعد والتنفيذ مبكرا وتسد.
- كلفة الخدمة: تقل حين تزول المتابعات المتكررة والعمل المعاد من مسار الخدمة.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج الفجوات SERVQUAL إطار لباراسورامان وزيثامل وبيري يقارن التوقع بالإدراك: يطبق في الجلستين 1 و2 لتحديد موضع فجوة الخدمة.
- نموذج Kano تصنيف للحاجات الأساسية وحاجات الأداء وحاجات الإبهار: يطبق في الجلسة 1 للتمييز بين ما يفترضه العميل وما يقدره.
- ISO 10002 الإرشاد الدولي لمعالجة الشكاوى: يطبق في الجلستين 3 و4 لربط التوقعات غير المحققة بمسار استجابة.
- ISO 10004 الإرشاد الدولي لرصد رضا العملاء: يطبق في الجلستين 2 و5 لمتابعة تحقق التوقعات.

المشاركون المستهدفون

- مديرو تجربة العملاء المسؤولون عن المستوى الموعود عبر القنوات.
- مديرو المبيعات والحسابات الذين يقدمون الوعود للعملاء قبل بدء التنفيذ.
- مديرو عمليات الخدمة الذين يتعين عليهم الوفاء بما وعد به غيرهم.
- رؤساء خدمة العملاء الذين يعالجون تصعيد عملاء يتوقعون أكثر مما اتفق عليه.

تشمل البيئات المعتادة المصارف والاتصالات والخدمات الصحية والخدمات اللوجستية وتقديم الخدمات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف حاجات العملاء إلى أساسية وحاجات أداء وحاجات إبهار.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص النقطة التي تنشأ عندها الفجوة بين التوقع والتنفيذ.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء تعهدات خدمة تستطيع العمليات تنفيذها ويستطيع العميل التحقق منها.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم طلب صعب بحسب الطاقة والسابقة وقيمة العلاقة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب فجوات التوقعات بحسب أثرها على العميل وكلفة سدها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير إطار التعهدات تجاه العملاء أمام فريق القيادة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: كيف تتشكل توقعات العملاء

ما الذي يصوغ التوقعات التي يحملها العميل إلى الخدمة قبل أن تبدأ؟

- خريطة مصادر التوقعات
- ورقة تصنيف الحاجات وفق Kano
- أثر التجربة السابقة وإشارات الأقران
- جرد وعود المبيعات والتسويق
- مستويا الخدمة المقبول والمرغوب

اليوم 2: تشخيص فجوات التوقعات

أين تبدأ المسافة بين ما انتظره العميل وما تلقاه فعلا؟

- عرض تطبيقي لنموذج الفجوات SERVQUAL
- شبكة أدلة إدراك العميل
- تتبع الوعد مقابل التنفيذ
- رصد الرضا وفق ISO 10004
- ترتيب الفجوات بحسب الأثر والكلفة

اليوم 3: صياغة تعهدات يثق بها العملاء

كيف تكتب التعهدات لتكون صادقة وقابلة للقياس والتنفيذ؟

- إطار صياغة اتفاقية مستوى الخدمة
- فحص الطاقة قبل إعلان التعهد
- عبارات تعهد بلغة واضحة
- قواعد التحديث والتنبيه أثناء التنفيذ
- مذكرات التسليم بين المبيعات والخدمة

اليوم 4: التعامل مع الطلبات الصعبة والتوقعات المخيبة

ماذا يقال وماذا يفعل حين يطلب العميل أكثر مما اتفق عليه؟

- شجرة فرز الطلبات
- نص الاعتذار عن الطلب مع تقديم بديل
- تصميم مسار التصعيد
- استجابة التعافي وفق ISO 10002
- سجل السوابق والاستثناءات

اليوم 5: إطار التعهدات تجاه العملاء لخدمة واحدة

هل تتكامل النتائج في إطار يستطيع فريق القيادة اعتماده؟

- تطبيق جرد الوعود من الجلسة 1
- اختبار ترتيب الفجوات من الجلسة 2
- فحص عبارات التعهد من الجلسة 3
- مراجعة شجرة الطلبات من الجلسة 4
- إنجاز إطار التعهدات تجاه العملاء

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم مبني على حالات خدمة جاهزة من المصارف والاتصالات والخدمات الصحية. يتتبع المشاركون الوعود ويرتبون الفجوات ويصوغون التعهدات ويردون على طلبات صعبة، ثم يدافعون عن إطارهم أمام زملاء يؤدون دور لجنة قيادية.

- نشاط مقترح: تتبع وعد أخلف من مكالمة البيع حتى الشكوى.
- نشاط مقترح: إعادة كتابة تعهد خدمة غامض بلغة واضحة.
- نشاط مقترح: تمثيل دور في طلب يتجاوز النطاق المتفق عليه.

المخرج الختامي

ينجز كل مشارك إطارا للتعهدات تجاه العملاء لخدمة واحدة. ويضم الإطار خريطة للتوقعات وقائمة مرتبة بالفجوات وعبارات التعهد وشجرة قرار للطلبات وروتينا للرصد. ويعرض في العمل على فريق القيادة للاعتماد، ثم يصبح قاعدة لما يوعد به العملاء.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة توقعات العملاء المديرين الذين لا يعملون في خدمة العملاء؟

نعم، فتدرس دورة توقعات العملاء بمستوى إداري عبر حالات وقوالب جاهزة. ويشترط فيها مسؤولية عن الوعود أو التنفيذ أو علاقات العملاء، دون خلفية متخصصة.

على أي نماذج تقوم دورة توقعات العملاء؟

تقوم دورة توقعات العملاء على نموذج الفجوات SERVQUAL ونموذج Kano للتشخيص، مع ISO 10002 وISO 10004 لمعالجة الشكاوى ورصد الرضا.

كيف يستخدم الإطار الناتج عن دورة توقعات العملاء في العمل؟

تعرض إطار التعهدات تجاه العملاء على فريق القيادة، وتستخدم عبارات التعهد فيه في حوارات البيع والخدمة، وتبقى شجرة الطلبات قاعدة للطلبات الصعبة.

بماذا تختلف دورة توقعات العملاء عن دورة في معالجة الشكاوى؟

تركز دورة توقعات العملاء على ما يوعد به وكيف تنشأ الفجوات قبل وجود الشكوى، بينما تركز دورة معالجة الشكاوى على حل النزاع بعد رفعه.