التميز في خدمة العملاء

2 – 6 أغسطس 2027

كيب تاون

التميز في خدمة العملاء

المرجع: 1608_4795 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** كيب تاون **الرسوم:** GBP 4800

التميز في خدمة العملاء دورة تنفيذية مدتها أسبوع يقدّمها مركز مارس للتدريب في لندن ودبي والقاهرة وعمّان والمنامة وكوالالمبور — وهي مصمّمة لرؤساء خدمة العملاء ومديري مراكز الاتصال وكبار القادة المسؤولين عن الجودة اليومية لتفاعلات العملاء عبر القنوات.

خدمة العملاء هي الجزء الأكثر ازدحاماً في معظم المؤسسات، وهي أكبر مصدر منفرد للإشارات التشغيلية القادمة من العميل. فالوظيفة التي تُدار جيداً تصوغ تصوّر العميل، وتحتوي المخاطر التشغيلية، وتغذّي المنتج والتسويق والقنوات الرقمية برؤى قيّمة. أما التي تُدار بشكل رديء فهي تسريب دائم للعملاء وللسمعة. ومهمة قائد الخدمة الأول أن يضمن الحالة الأولى لا الثانية.

على مدى أسبوع مركزة، ستتناول منظومة قيادة الخدمة: استراتيجية الخدمة، ونماذج التشغيل، وتصميم القنوات، وتوجيه الخط الأمامي، وإدارة الأداء، والعمل الثقافي الذي يبني مؤسسة تقودها الخدمة. ويستند البرنامج إلى دراسات حالة من مؤسسات بريطانية وأوروبية وشرق أوسطية، وتمارين تطبيقية مبنية على عملياتك أنت.

ماذا ستتعلّم

بحلول نهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- بناء استراتيجية لخدمة العملاء متوائمة مع التجربة الأشمل.
- تصميم نموذج تشغيل للخدمة عبر القنوات والمستويات.
- قيادة فريق خدمة أمامي نحو جودة متسقة وقابلة للتكرار.
- تطبيق أطر أداء الخدمة على المستوى القيادي.
- توجيه قادة فرق الخدمة بأسلوب منظّم.
- إدارة أداء الخط الأمامي بصدق وإنسانية.
- قيادة الخدمة عبر التحول الرقمي والخدمة الذاتية والذكاء الاصطناعي.
- تشخيص اعتلالات الخدمة وتصميم تدخلات موجّهة.
- بناء ثقافة تقودها الخدمة في المؤسسة كلها.
- الدفاع عن الاستثمار في الخدمة بأدلة تجارية.

كيف ستستفيد

ستغادر بدليل عمل متكامل لقائد الخدمة يشمل الاستراتيجية ونموذج التشغيل والتوجيه والقياس، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس.

وستكسب مؤسستك قائد خدمة قادراً على رفع الاتساق، وضبط التكلفة، وقيادة الوظيفة بوصفها أصلاً استراتيجياً لا شأناً خلفياً.

لمن هذا البرنامج

صُمّم هذا البرنامج لكبار قادة الخدمة والعمليات، ومنهم:

- رؤساء خدمة العملاء وعمليات العملاء
- مديرو مراكز الاتصال ومديرو العمليات
- مديرو خدمة العملاء المستعدون لأدوار إدارية عليا
- رؤساء الاستقبال وعمليات الفروع
- مديرو تقديم الخدمة في المؤسسات العاملة مع الشركات والحكومات
- كبار مسؤولي الخدمة والشكاوى في القطاع العام
- المديرون العامون المسؤولون عن الخدمة

الحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول فما فوق. يُقدّم البرنامج حضورياً على مدى أسبوع في لندن أو دبي أو القاهرة أو عمّان أو المنامة أو كوالالمبور، وينتهي بمنح شهادة إتمام من مارس.