جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-125

خدمة العملاء ومراكز الاتصال جديد من 2028

وكلاء الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

AI Agents in Customer Service

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	العربية أو الإنجليزية	حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة	35 / 70	متوسط (تطبيقي)

نظرة عامة

تحوّل دورة وكلاء الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير وكلاء الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء على مهام حقيقية.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 وكلاء الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 وكلاء الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
8 – 12 مايو 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
5 – 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
9 – 20 يوليو 2028	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
7 – 18 مايو 2029	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
6 – 10 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
16 – 20 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
14 – 18 أبريل 2030	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
19 – 23 مايو 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
16 – 27 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/