جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-103

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

معالجة الشكاوى واستعادة رضا العملاء

Complaint Handling & Service Recovery

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة معالجة الشكاوى واستعادة رضا العملاء على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات في العمل. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير معالجة الشكاوى واستعادة رضا العملاء على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

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 معالجة الشكاوى واستعادة رضا العملاء: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 معالجة الشكاوى واستعادة رضا العملاء: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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)
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
6 – 10 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
8 – 19 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
7 – 18 فبراير 2028	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
19 – 30 يونيو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
14 – 18 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
11 – 15 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
1 – 12 يناير 2029	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
21 – 25 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
4 – 8 يونيو 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
11 – 22 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
21 أبريل – 2 مايو 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
2 – 6 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750

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