جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-108

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

مؤشرات أداء مراكز الاتصال وتقاريرها

Contact Centre KPIs & Reporting

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

نظرة عامة

تحوّل دورة مؤشرات أداء مراكز الاتصال وتقاريرها 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 مؤشرات أداء مراكز الاتصال وتقاريرها على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

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 مؤشرات أداء مراكز الاتصال وتقاريرها: 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 مؤشرات أداء مراكز الاتصال وتقاريرها: 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)
15 – 19 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
19 – 30 أبريل 2027	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
3 – 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
21 – 25 يونيو 2027	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
7 – 18 أغسطس 2028	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
18 – 22 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
5 – 9 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	4,750
4 – 15 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 19 يناير 2029	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
9 – 13 أبريل 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
18 – 29 يونيو 2029	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
12 – 16 نوفمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
13 – 17 يناير 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
10 – 21 يونيو 2030	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
2 – 13 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
7 – 11 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

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