جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-104

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

إدارة مراكز الاتصال

Contact Centre Management

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

نظرة عامة

تساعد دورة إدارة مراكز الاتصال المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. 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

- إعداد وتشغيل إدارة مراكز الاتصال كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

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 إدارة مراكز الاتصال: الإطار الإداري
- استعادة رضا العميل
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- معالجة الشكاوى
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- القنوات والأدوات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- قياس الخدمة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إدارة مراكز الاتصال: الإطار الإداري
- استعادة رضا العميل
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- معايير الخدمة
- التواصل مع العملاء

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- معالجة الشكاوى
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- القنوات والأدوات
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- قياس الخدمة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

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 – 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	العربية	4,750
19 – 30 سبتمبر 2027	10 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	8,950
18 – 22 أكتوبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
20 – 31 مارس 2028	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
3 – 14 أبريل 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
12 – 16 يونيو 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أكتوبر 2028	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
1 – 12 يناير 2029	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
12 – 16 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 – 5 أبريل 2029	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
16 – 20 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
6 – 17 مايو 2030	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
17 – 21 يونيو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
19 – 23 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
18 – 29 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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