جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-105

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

برنامج قادة فرق مراكز الاتصال

Contact Centre Team Leader Program

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**70 / 35**	**قيادي واستراتيجي**

نظرة عامة

دورة برنامج قادة فرق مراكز الاتصال برنامج قيادي يربط الخيارات الاستراتيجية بالتنفيذ والأفراد والنتائج. تقديم خدمة متسقة وفعالة عبر الكاونترات والهاتف والمحادثات وقنوات التواصل الاجتماعي. تُقدَّم الدورة كبرنامج من 5 أو 10 أيام بالعربية أو الإنجليزية، حضوريًا في دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول وغيرها، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل المؤسسة.

ما ستتمكن من القيام به

- تحديد الاتجاه والأولويات في برنامج قادة فرق مراكز الاتصال داخل مؤسستك.
- مواءمة الأفراد والهيكل والثقافة مع الاستراتيجية.
- قيادة التغيير والتعامل مع المقاومة بشكل بنّاء.
- التأثير في مجالس الإدارة والنظراء وأصحاب المصلحة الخارجيين.
- الموازنة بين النتائج قصيرة المدى والقيمة طويلة المدى.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. موجهة للمديرين والتنفيذيين المسؤولين عن تحديد الاتجاه وتحقيق النتائج.

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 السياق الاستراتيجي لـبرنامج قادة فرق مراكز الاتصال
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- استعادة رضا العميل
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 السياق الاستراتيجي لـبرنامج قادة فرق مراكز الاتصال
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 2 تحديد الاتجاه والأولويات
- القنوات والأدوات
- قياس الخدمة

اليوم 3 قيادة الأفراد خلال التغيير
- استعادة رضا العميل
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 4 القرارات والمخاطر وأصحاب المصلحة
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 5 الالتزامات القيادية وخطة العمل
- التواصل مع العملاء
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

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)
18 – 29 يناير 2027	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
10 – 14 مايو 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
3 – 7 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
17 – 28 يناير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 11 فبراير 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
20 – 31 مارس 2028	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
5 – 9 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
1 – 5 يناير 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
2 – 13 أبريل 2029	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
18 – 22 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
6 – 17 يناير 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
18 – 22 فبراير 2030	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
20 – 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
2 – 13 ديسمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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