جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-132

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

إدارة شكاوى العملاء

Customer Complaints Management

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

نظرة عامة

تساعد دورة إدارة شكاوى العملاء المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. 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

- إعداد وتشغيل إدارة شكاوى العملاء كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.
- تخطيط الموارد والموازنات والجداول بواقعية.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

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 شكاوى العملاء: الإطار الإداري
- أدوات القياس والإحصاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- استدامة التحسين
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إدارة شكاوى العملاء: الإطار الإداري
- أدوات القياس والإحصاء
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- استدامة التحسين
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رسم العمليات والعمل القياسي
- 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)
8 – 12 مارس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
4 – 15 يوليو 2027	10 أيام حضوري	الرياض	العربية	8,950
17 – 21 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
8 – 12 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	8,950
21 – 25 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
11 – 22 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
20 – 24 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
19 – 23 فبراير 2029	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
5 – 16 مارس 2029	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
18 – 22 يونيو 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 – 21 يونيو 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
15 – 19 يوليو 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
9 – 13 ديسمبر 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

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