جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-111

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

قياس تجربة العملاء: NPS وCSAT

Customer Experience Measurement: NPS & CSAT

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة قياس تجربة العملاء: NPS وCSAT على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات 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 قياس تجربة العملاء: NPS وCSAT 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 قياس تجربة العملاء: NPS وCSAT: المبادئ والمعايير
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل مع العملاء
- معالجة الشكاوى

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- قياس الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استعادة رضا العميل
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 قياس تجربة العملاء: NPS وCSAT: المبادئ والمعايير
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التواصل مع العملاء
- معالجة الشكاوى

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القنوات والأدوات
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- قياس الخدمة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استعادة رضا العميل
- 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)
17 – 21 يناير 2027	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
2 – 6 أغسطس 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
18 – 29 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
19 – 23 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
8 – 12 مايو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
9 – 20 يوليو 2028	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
20 نوفمبر – 1 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 – 8 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
19 – 23 مارس 2029	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
9 – 13 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
1 – 12 أكتوبر 2029	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
20 – 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
17 – 28 يونيو 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
9 – 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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