جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-113

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

خدمة المتعاملين في المراكز الحكومية

Customer Service for Government Centres

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

نظرة عامة

تركّز دورة خدمة المتعاملين في المراكز الحكومية على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. 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

- تطبيق أساليب ومعايير خدمة المتعاملين في المراكز الحكومية على مهام حقيقية.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.

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 خدمة المتعاملين في المراكز الحكومية: المبادئ والمعايير
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة المتعاملين في المراكز الحكومية: المبادئ والمعايير
- معايير الخدمة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- قياس الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استعادة رضا العميل
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- القياس وإعداد التقارير

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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 أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
12 – 16 يوليو 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
11 – 15 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
1 – 12 نوفمبر 2027	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
17 – 28 يناير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
16 – 27 أبريل 2028	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
2 – 6 يوليو 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
18 – 22 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
12 – 23 مارس 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
7 – 11 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
16 – 20 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
17 – 21 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
15 – 26 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
16 – 20 يونيو 2030	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	العربية	4,750
15 – 19 يوليو 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
4 – 15 أغسطس 2030	10 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	8,950

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