جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-114

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

خدمة العملاء في الرعاية الصحية

Customer Service in Healthcare

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 العملاء في الرعاية الصحية 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 العملاء في الرعاية الصحية 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 العملاء في الرعاية الصحية: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 خدمة العملاء في الرعاية الصحية: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

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)
1 – 12 مارس 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
14 – 18 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
12 – 16 يوليو 2027	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
20 – 24 فبراير 2028	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
14 – 18 مايو 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
5 – 16 يونيو 2028	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
17 – 28 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
19 – 30 مارس 2029	10 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	8,950
17 – 21 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
19 – 23 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
7 – 18 يوليو 2030	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
9 – 13 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
4 – 8 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750

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