جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-120

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

تصميم قواعد المعرفة والخدمة الذاتية

Knowledge Base & Self-Service Design

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

نظرة عامة

تحوّل دورة تصميم قواعد المعرفة والخدمة الذاتية الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها 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 تصميم قواعد المعرفة والخدمة الذاتية على مهام حقيقية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.

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 تصميم قواعد المعرفة والخدمة الذاتية: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تصميم قواعد المعرفة والخدمة الذاتية: المبادئ والمعايير
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- 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)
12 – 23 أبريل 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
3 – 7 مايو 2027	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
6 – 10 ديسمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
7 – 11 فبراير 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
9 – 20 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
13 – 24 نوفمبر 2028	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
18 – 22 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	4,750
14 – 18 مايو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
16 – 27 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	8,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
18 – 22 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
8 – 19 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
20 – 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
3 – 7 يونيو 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
1 – 12 سبتمبر 2030	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950

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