جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-109

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

الدعم عبر المحادثات المباشرة والرسائل

Live Chat & Messaging Support

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

نظرة عامة

تحوّل دورة الدعم عبر المحادثات المباشرة والرسائل 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. يمكنك الانضمام إلى انعقاد عام في إحدى 20 مدينة أو أونلاين مباشر، بالعربية أو الإنجليزية، أو تنفيذ الدورة داخل مؤسستك بأمثلة من عملياتكم.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير الدعم عبر المحادثات المباشرة والرسائل 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 الدعم عبر المحادثات المباشرة والرسائل: 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 الدعم عبر المحادثات المباشرة والرسائل: 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)
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
18 – 29 أبريل 2027	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
13 – 17 سبتمبر 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
15 – 19 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
16 – 20 يناير 2028	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 11 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
16 – 27 أكتوبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
5 – 9 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
2 – 6 يوليو 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
3 – 7 سبتمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
17 – 28 ديسمبر 2029	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
17 – 28 يونيو 2030	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
12 – 16 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
2 – 13 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 – 17 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750

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