جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-118

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

التسوق الخفي وتدقيق الخدمات

Mystery Shopping & Service Audits

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

نظرة عامة

تحوّل دورة التسوق الخفي وتدقيق الخدمات الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. 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 التسوق الخفي وتدقيق الخدمات على مهام حقيقية.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

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 التسوق الخفي وتدقيق الخدمات: المبادئ والمعايير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استدامة التحسين
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 التسوق الخفي وتدقيق الخدمات: المبادئ والمعايير
- رسم العمليات والعمل القياسي
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- رحلة العميل وملاحظاته
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- استدامة التحسين
- 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)
1 – 12 مارس 2027	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950
6 – 10 يونيو 2027	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
5 – 9 يوليو 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 – 15 أكتوبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
17 – 28 يناير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
3 – 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
13 – 17 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750
18 – 29 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
12 – 16 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 – 15 يونيو 2029	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
2 – 6 يوليو 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
17 – 28 ديسمبر 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	8,950
11 – 22 مارس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
7 – 18 أبريل 2030	10 أيام حضوري	مسقط	العربية	8,950
6 – 10 مايو 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
4 – 8 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750

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