جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-118

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

تصميم الخدمة متعددة القنوات

Omnichannel Service Design

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

نظرة عامة

يتدرّب المشاركون في دورة تصميم الخدمة متعددة القنوات على الأساليب والأدوات والمعايير التي يحتاجونها لأداء موثوق وحل المشكلات 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 تصميم الخدمة متعددة القنوات 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 تصميم الخدمة متعددة القنوات: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

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

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تصميم الخدمة متعددة القنوات: المبادئ والمعايير
- التواصل مع العملاء
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- معالجة الشكاوى
- القنوات والأدوات

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

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- استعادة رضا العميل
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معايير الخدمة
- 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)
3 – 14 يناير 2027	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
18 – 22 أبريل 2027	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
14 – 18 يونيو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	عمّان	العربية	4,750
3 – 7 يناير 2028	5 أيام حضوري	فيينا	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
20 – 31 مارس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
15 – 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
9 – 20 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	8,950
15 – 19 يناير 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
2 – 6 يوليو 2029	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
17 – 28 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
10 – 14 ديسمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
8 – 19 أبريل 2030	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
10 – 21 يونيو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
8 – 12 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750

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