جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-107

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

مراقبة الجودة وتوجيه المكالمات

Quality Monitoring & Call Coaching

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

نظرة عامة

تركّز دورة مراقبة الجودة وتوجيه المكالمات 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 مراقبة الجودة وتوجيه المكالمات 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 مراقبة الجودة وتوجيه المكالمات: 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 مراقبة الجودة وتوجيه المكالمات: 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)
18 – 22 يناير 2027	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
13 – 17 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
8 – 12 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
12 – 23 ديسمبر 2027	10 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	8,950
19 – 23 مارس 2028	5 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 – 26 مايو 2028	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
3 – 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
4 – 15 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
9 – 20 أبريل 2029	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
17 – 21 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
11 – 15 نوفمبر 2029	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
3 – 7 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
15 – 26 يوليو 2030	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
5 – 9 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
21 – 25 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
18 – 29 نوفمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450

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