جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-TC-128

الاتصالات

تجربة العملاء في الاتصالات

Telecom Customer Experience

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

نظرة عامة

تحوّل دورة تجربة العملاء في الاتصالات الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. برامج الشبكات والطيف الترددي والخدمات لمشغلي الاتصالات وفرق الاتصالات في المؤسسات. 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 تجربة العملاء في الاتصالات على مهام حقيقية.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.
- تجنّب الأخطاء الأكثر تسببًا في إعادة العمل أو الأعطال.

الفئة المستهدفة

مهندسو الاتصالات ومخططو الشبكات وموظفو العمليات والتنظيم. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- معمارية الشبكات
- الراديو والطيف الترددي
- الألياف الضوئية والإرسال
- ضمان الخدمة
- التنظيم والترخيص
- التقنيات الناشئة

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 تجربة العملاء في الاتصالات: المبادئ والمعايير
- الراديو والطيف الترددي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الألياف الضوئية والإرسال
- ضمان الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التنظيم والترخيص
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التقنيات الناشئة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معمارية الشبكات
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 تجربة العملاء في الاتصالات: المبادئ والمعايير
- الراديو والطيف الترددي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- الألياف الضوئية والإرسال
- ضمان الخدمة

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- التنظيم والترخيص
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التقنيات الناشئة
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- معمارية الشبكات
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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)
8 – 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
12 – 16 يوليو 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
10 – 21 أكتوبر 2027	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
20 – 24 ديسمبر 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
3 – 14 يناير 2028	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
3 – 7 أبريل 2028	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
11 – 15 سبتمبر 2028	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
18 – 29 ديسمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
11 – 15 فبراير 2029	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
16 – 27 أبريل 2029	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
14 – 18 مايو 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
16 – 20 يوليو 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
14 – 25 يناير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 – 8 مارس 2030	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
8 – 12 أبريل 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750
19 – 30 مايو 2030	10 أيام حضوري	الدوحة	العربية	8,950

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