جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-112

خدمة العملاء ومراكز الاتصال

برامج صوت العميل

Voice of the Customer Programs

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

نظرة عامة

يتناول هذا البرنامج برامج صوت العميل كنظام مُدار: السياسات والأدوار والموارد ومؤشرات الأداء والتحسين المستمر. 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

- إعداد وتشغيل برامج صوت العميل كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- تحديد مؤشرات الأداء وبناء لوحات متابعة بسيطة للإدارة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة العملاء وقادة الفرق ومديرو مراكز الاتصال ومصممو الخدمات. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

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 برامج صوت العميل: الإطار الإداري
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 برامج صوت العميل: الإطار الإداري
- القنوات والأدوات
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- قياس الخدمة
- استعادة رضا العميل

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- معايير الخدمة
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- التواصل مع العملاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- معالجة الشكاوى
- 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)
11 – 15 يناير 2027	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
21 مارس – 1 أبريل 2027	10 أيام حضوري	جدة	العربية	8,950
5 – 9 يوليو 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
9 – 13 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
20 – 24 فبراير 2028	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
5 – 9 يونيو 2028	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
4 – 15 سبتمبر 2028	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
13 – 24 نوفمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
4 – 8 فبراير 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	الإنجليزية	4,750
2 – 13 سبتمبر 2029	10 أيام حضوري	الدوحة	الإنجليزية	8,950
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
9 – 13 ديسمبر 2029	5 أيام حضوري	مسقط	الإنجليزية	4,750
11 – 15 فبراير 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
18 – 29 مارس 2030	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
8 – 19 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
20 – 24 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750

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