جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-CS-106

خدمة العملاء ومراكز الاتصال تخصص نادر

# إدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال

Workforce Management for Contact Centres

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

## نظرة عامة

تؤهل دورة إدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال المديرين والمتخصصين لتخطيط هذا المجال وتنظيمه وضبطه، ووضع المستهدفات وقياس النتائج. 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

- إعداد وتشغيل إدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال 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 إدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال: 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 إدارة القوى العاملة في مراكز الاتصال: 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) |
|---|---|---|---|---|
| 1 – 5 فبراير 2027 | 5 أيام حضوري | باريس | الإنجليزية | 4,750 |
| 5 – 9 أبريل 2027 | 5 أيام حضوري | دبي | الإنجليزية | 4,750 |
| 4 – 15 يوليو 2027 | 10 أيام حضوري | القاهرة | العربية | 8,950 |
| 16 – 20 أغسطس 2027 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950 |
| 14 – 18 فبراير 2028 | 5 أيام حضوري | إسطنبول | الإنجليزية | 4,750 |

| التاريخ | النمط | المدينة | اللغة | الرسوم (دولار) |
|---|---|---|---|---|
| 12 – 23 مارس 2028 | 10 أيام حضوري | القاهرة | العربية | 8,950 |
| 3 – 7 يوليو 2028 | 5 أيام حضوري | كوالالمبور | الإنجليزية | 4,750 |
| 11 – 22 سبتمبر 2028 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 12 – 16 فبراير 2029 | 5 أيام حضوري | أبوظبي | الإنجليزية | 4,750 |
| 16 – 20 أبريل 2029 | 5 أيام حضوري | لندن | الإنجليزية | 4,750 |
| 12 – 23 أغسطس 2029 | 10 أيام حضوري | الرياض | الإنجليزية | 8,950 |
| 3 – 7 ديسمبر 2029 | 5 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية | 2,950 |
| 14 – 25 أبريل 2030 | 10 أيام حضوري | القاهرة | الإنجليزية | 8,950 |
| 14 – 18 يوليو 2030 | 5 أيام حضوري | جدة | العربية | 4,750 |
| 14 – 25 أكتوبر 2030 | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450 |
| 16 – 20 ديسمبر 2030 | 5 أيام حضوري | لندن | الإنجليزية | 4,750 |

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