

الأكاديمية العربية الشرق الأوسط



أفضل الممارسات لمفهوم السبع نجوم في خدمة المتعاملين

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner
Learning Solutions

PM
Registered
Education
Provider
Project
Management
Institute

CPE
SPONSORS

CMi
Chartered
Management
Institute

ASQ
The Global Voice of Quality

www.arabicacademy.me

United Arab Emirates , Dubai

Toll Free : 800 22 64

Tel : + 971 (4) 3974700

Fax : +971 (4) 3974703

P.O.Box Dubai : 187095

info@arabicacademy.me

www.arabicacademy.me

الرقم المجاني من داخل الإمارات : ٨٠٠٢٢٦٤



Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



مقدمة :

تقدم الأكاديمية العربية الشرق الأوسط هذا البرنامج التدريبي المتميز بهدف إلقاء الضوء على أسس ونظم كيفية تطوير أداء الهيئات الحكومية في خدمة العملاء وإرضائهم ، بإكساب المشاركين المفاهيم الحديثة المتعلقة بتصنيف العملاء وفقاً لمعدلات الربحية معهم، وقدر الجهد الموجه اليهم وذلك وفق نظام التصنيف العالمي (السبع نجوم) المتميز ، كما توفر القواعد الأساسية التي تمكن المشاركين من تقديم خدمة عملاء ذات جودة عالية مع التركيز على أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تطوير استراتيجيات فعالة في مجال خدمة العملاء .

الهدف من البرنامج :

- تحقيق طفرة نوعية في كفاءة وفعالية وفق خدمات حكومية ذات 7 نجوم
- تقديم خدمات سلوكية و أدائية متميزة دون تأخير.
- زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة والسرعة في تقديم الخدمة.
- ضمان تجربة مريحة لجميع المستفيدين من خدمات إدارة العملاء .
- تسهيل الإجراءات وتحقيق التميز في إتمام معاملات المتعاملين.
- التعامل مع المتعاملين (العملاء) باهتمام واحترام وبشاشة
- تعميم المعايير وتوقعات المتعاملين على موظفي خدمة المتعاملين.
- توفير أداة لقياس الأداء بالتركيز على نتائج خدمة المتعاملين.
- تحسين أداء العاملين فيما يتعلق بتعزيز رضا المتعاملين.
- توعية المتعاملين حول معايير الخدمة التي يمكنهم توقعها من الجهة.
- تزويد المتعاملين بمعلومات الاتصال الضرورية وآلية العمل بها

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



المحاور العلمية :

أولاً: الخدمة المتميزة

مفهوم الخدمة وخصائصها
مفهوم ومعايير التميز في خدمة المتعاملين
سمات مقدمي الخدمة المتميزة وغير المتميزة

ثانياً: ثقافة خدمة المتعاملين

من هم متعاملو حكومة دولة الامارات
تقسيم رحلة المتعامل إلى 4 مراحل
الإحساس بالتمكين

ثالثاً: معايير جودة الخدمة

ما هو ميثاق خدمة المتعاملين
معايير الخدمة المتميزة في حكومة الامارات
الخدمة عبر الهاتف
كيف يتم تقديم الخدمة للمتعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة
رابعاً: تدارك المواقف الصعبة والتعامل مع اعتراضات وشكاوي المتعاملين

الأخطاء التي يقع فيها جميع الأطراف
التعامل مع متعاملين يصعب إرضاؤهم
المتعامل دائماً على حق

خامساً: التطوير المستمر

التطوير المستمر
انواع التغذية الراجعة
الابتكار والإبداع في الخدمات الحكومية

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089

Toll free: 800 22 64

www.arabicacademy.me

info@arabicacademy.me



في نهاية البرنامج يتوقع من المشاركين اكتساب مجموعة من المهارات منها :

- ✓ مهارات معرفية في التعامل مع المتعاملين بأعلى درجات التميز والكفاءة.
- ✓ مهارات سلوكية في مقابلة المتعاملين وتقديم الخدمات المطلوبة بشكل متميز.
- ✓ مهارات فنية في تنفيذ مراحل تقديم الخدمة.
- ✓ مهارة تزويد المتعامل بشرح حول التزام الإدارة نحوه.
- ✓ مهارة التعامل مع معايير الخدمة الفردية وارتباطه بمبادئ وعوامل الرضا لدى المتعامل.
- ✓ حسن تنفيذ المراحل المختلفة لدورة التواصل مع المتعامل.
- ✓ تعديل أسلوب العمل بما ينسجم مع خصائص مختلف فئات المتعاملين.

المستفيدون من البرنامج:

الإداريين وجميع العاملين المسؤولين عن خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً و تعاملًا مكثفًا بأفضل الممارسات مع العملاء.
و جميع الموظفين في مراكز خدمة المتعاملين الراغبين بتحقيق التميز والوصول الى إبداع متميز ضمن تصنيف النجوميات السبع لخدمة العملاء

United Arab Emirates , Dubai
Toll Free : 800 22 64
Tel : + 971 (4) 3974700
Fax : +971 (4) 3974703
P.O.Box Dubai : 187095
info@arabicacademy.me
www.arabicacademy.me

Saudi Arabia , AlRiyadh
Tel : +966 (11) 490 37 62
Tel : +966 (11) 490 37 63
Fax : +966 (11) 490 37 64

Turkey , İstanbul
Tel : +90 (212) 872 86 03
Fax : +90 (212) 872 86 04
Mob : +90 (55) 4685 8886

Qatar , AlDoha
Tel : +974 (44) 528089