

# الكفاءة والتميز في ادارة تكنولوجيا مراكز الاتصال **Call Center**



Dubai, United Arab Emirates  
TollFree : 8002264  
Tel : +971 (4) 3974700  
Fax: +971 (4) 3974703  
Tel : +971 (6) 5680666  
[www.arabicacademy.me](http://www.arabicacademy.me)



Istanbul - Turkey  
Tel : +90 (212) 8728600  
Fax: : +90 (212) 8728601

الأكاديمية العربية  
للسوق الأدبي

K.S.A - AlRiyadh  
Tel : +966 (11) 4903763  
Fax: : +966 (11) 4903764

## مقدمة عن البرنامج :

من المعايير الأساسية التي تسعى جميع الهيئات والمؤسسات حكومية أو أعمال أو أهلية هو تحقيق رضا العميل وإشباع تام لرغباته واحتياجاته، وبالرغم من ذلك أثبتت الدراسات أن ٥٠٪ من اتصالات العملاء الواردة لمعظم الهيئات الحكومية غير مجاب عليها؟ فالمتصلين خارج وقت العمل غير مجاب عليهم، كما أن ضغط المكالمات أيضاً قد يسبب فقدان البعض منها وفي ضروريات العمل الاحترافي بين الشركات أصبح توفر خدمة دعم فني للعملاء بصورة متميزة من أساسيات العمل التنافسي، ومن باب المنافسة القوية في سوق العمل أصبح العميل يبحث عن شركات تقوم له الاهتمام الأكبر في تعاملاته فكلما زاد الاهتمام بالعميل زاد الاقبال على هذا المجال. مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بخدمة العملاء بصفة عامة وجودة وكفاءة عمليات مراكز الإتصال Call Centers بصفة خاصة.

## أهداف البرنامج :

استيعاب أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية.

ممارسة الأساليب الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم.

التعرف على الانواع الحديثة المختلفة من مراكز الإتصال Call Centers

تقديم خدمة أفضل وأسرع وزيادة رضا العملاء.

التعرف على التقنيات الحديثة في رفع كفاءة مراكز الإتصال

تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها.

توضيح أهمية إدارة مركز الإتصال لتحسين أداء الشركة.

تنفيذ نظام آراء العملاء والتي من شأنها أن تزيد من رضا العملاء والاحتفاظ بهم.

إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوى من التحضير إلى أن يتم حل الشكوى، ويشمل ذلك استلام الشكوى وتحليلها وتصعيدها ومتابعتها وجميع الإتصالات الداخلية والخارجية.

تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى.

تحسين الأنظمة الموجودة بمركز الإتصال وجعلها من أفضل المعايير العالمية للتعامل مع العملاء

المحاور الرئيسية للبرنامج :

#### الوحدة الرابعة : القيادة و توفير بيئة محفزة لعمليات مراكز الاتصال

- مفهوم القيادة وأهدافها وأنواعها.
- دور القيادة في تطوير وتطبيق وتحديث أنظمة العمل.
- الأساليب الحديثة لتعامل القادة مع جميع الفئات المعنية.
- دور القيادة في بناء ثقافة التميز لدى موظفي مركز الإتصال
- القيادة وتأثيرها في توفير بيئة محفزة على الإبتكار والإبداع
- استراتيجيات القيادة لتطبيق سياسات التطوير

#### الوحدة الخامسة : التميز كمدخل لكفاءة وفعالية عمليات مراكز الاتصال

- مفهوم الكفاءة والفعالية.
- علاقة الكفاءة والفعالية بالتميز الإداري.
- الكفاءة والفعالية كمعايير الجودة و رضاء العميل.
- تحليل كفاءة العوامل البيئية والإقتصادية والتكنولوجية المؤثرة في رضا العميل
- استراتيجيات التميز لتطبيق سياسات التطوير في مركز الإتصال

#### الوحدة السادسة : طرق قياس رضا عملاء مراكز الإتصال لبناء مؤسسات فعالة

- لماذا يجب قياس رضا العملاء
- طرق جمع المعلومات لقياس مدى رضا العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية الحديثة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- الصعوبات التي قد تواجه المنظمات عند قياس رضا العملاء.
- نماذج قياس رضا علماء مراكز الإتصال وكيفية تحليلها والإستفادة من النتائج.
- نماذج قياس رضا العاملين بمراكز الإتصال وكيفية الإستفادة من النتائج

#### الوحدة الأولى : الرؤية المتميزة في إدارة - خدمة العملاء -

- أهمية خدمة العملاء في نجاح المؤسسات.
- الاستراتيجيات المتطورة في خدمة العملاء.
- الآليات الحديثة في تحديد وفهم العميل.
- الاتجاهات الإيجابية والنجاح في خدمة العملاء
- العوامل التي تحقق التميز في خدمة العملاء
- الآثار الإيجابية للنجاح في تحقيق أو تجاوز توقعات العملاء

#### الوحدة الثانية : كفاءة مراكز الإتصال في تحقيق جودة خدمة العملاء

- مفهوم إدارة مركز الإتصال .
- أهمية إدارة مركز الإتصال.
- أهداف قسم مركز الإتصال
- الأقسام الخمسة الأساسية لتفعيل مركز الإتصال
- مميزات قسم مركز الإتصال
- العقبات التي قد تواجه مركز الإتصال

#### الوحدة الثالثة: الآليات الحديثة في تطوير عمليات مراكز الإتصال

- التقنية الحديثة في مراكز الإتصال
- تطوير آليات مراكز الإتصال.
- الأنواع المختلفة من مراكز الإتصال.
- خطوات تحسين أداء مراكز الإتصال
- المهارات الأساسية الواجب توافرها في موظف مركز الإتصال
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكوى
- مركز الإتصال وتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في التعامل مع الشكاوى