

المحتويات

مقدمة في إدارة شكاوى العملاء

- نظرة عامة على الدورة التدريبية وأهدافها.
- أهمية التعامل الفعال مع شكاوى العملاء.
- أنواع ومصادر شكاوى العملاء.
- تأثير الشكاوى غير المحلولة على الشركات.

عملية التعامل مع الشكاوى

- تطوير عملية التعامل مع الشكاوى.
- الخطوات الفعالة لحل الشكاوى.
- تحديد التوقعات الواقعية لحل الشكاوى.

تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى

- التعرف على الأسباب الرئيسية وراء الشكاوى.
- استخدام تقنية مخطط عظم السمكة (إيشيكاوا) لتحليل المشكلات.
- تحليل باريتو لتحديد الأولويات في حل المشكلات.

حل النزاعات والتخفيف من حدة التوتر

- فهم طبيعة النزاعات في مواقف الشكاوى.
- تقنيات التهدئة وإدارة عواطف العملاء.
- استراتيجيات حل النزاعات.
- كيفية التعامل مع الشكاوى المعقدة ومتى يتم تصعيدها إلى المشرفين.

معايير إدارة الشكاوى

- لماذا المعايير؟
- أنواع المعايير.
- معيار ISO 10002 كنموذج.
- تأثير مواقف العملاء تجاه تقديم الشكاوى وردود فعل المؤسسة.
- إنشاء نظام لمتابعة وتحليل ملاحظات العملاء.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس كفاءة التعامل مع الشكاوى.

تصميم وتطبيق نظام فعال لشكاوى العملاء

- تعريف الشكاوى، ومعالجتها، وتصعيدها، وحلها.
- تطوير النظام، بما في ذلك تخطيط سير العمل والعمليات.
- المراقبة والقياس والمراجعة الإدارية.
- عمليات التدقيق من حيث المبدأ والتطبيق.
- المعوقات المحتملة.
- كتابة إجراءات شكاوى العملاء.

لمن هذا النشاط

- مدراء الإدارات.
- مدراء وموظفي أنظمة شكاوى العملاء.
- مدراء وموظفي خدمة العملاء.
- مدراء المبيعات والتسويق.
- فرق دعم العملاء.
- المدراء المسؤولين عن رضا العملاء وخدمات الدعم.
- أي شخص يرغب في تحسين مهاراته في إدارة شكاوى العملاء وحلها.

الأهداف

تمكين المشاركين من تحقيق الأهداف التالية:

- فهم أهمية إدارة شكاوى العملاء بفعالية وتأثيرها على نجاح الأعمال.
- تطوير وتنفيذ عملية منظمة للتعامل مع الشكاوى.
- تحديد الأسباب الجذرية للشكاوى والعمل على منع تكرارها.
- تطبيق تقنيات حل النزاعات والتخفيف من حدة المواقف الصعبة مع العملاء.
- استخدام آليات التغذية الراجعة للتحسين المستمر في إدارة الشكاوى.
- تعزيز رضا العملاء وولائهم من خلال حلول فعالة للشكاوى.

تفاصيل النشاط

التاريخ	9 - 13 أغسطس 2026 (عمان - الأردن)
	11 - 15 أكتوبر 2026 (دبي)
	15 - 19 نوفمبر 2026 (الدوحة)
	27 - 31 ديسمبر 2026 (دبي)
	11 - 15 إبريل 2027 (دبي)
الموعد	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	عربي والمصطلحات (عربي، انجليزي)
التكلفة	\$ 2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر