

خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل

مهارات مهنية في خدمة العملاء وتصميم
التجارب لتحقيق التميّز في الخدمة



خدمة العملاء وتجربة العملاء محركات أساسية

لماذا تُعد خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل مهمة؟

تُعد خدمة العملاء وتجربة العميل من العوامل الأساسية التي تؤثر في سمعة المؤسسة، وولاء العملاء، والأداء المستدام على المدى الطويل. وفي بيئات العمل المعتمدة على الخدمة اليوم، لم يعد كافياً تلبية احتياجات العملاء فقط، بل يتوقع من المؤسسات تقديم تجارب متنسقة، وإيجابية، ومصممة بعناية عبر جميع نقاط التفاعل والقنوات.

يقيم العملاء المؤسسات بشكل متزايد بناءً على أسلوب التعامل معهم، وكيفية معالجة مشكلاتهم، ومدى سهولة وإيجابية تجربتهم العامة. ومن دون المهارات والسلوكيات المناسبة، أو منهجيات واضحة ومنظمة، قد تصبح الخدمة غير متنسقة، وتتفاقم الشكاوى، وتضيع فرص بناء الولاء.

يُزوّد برنامج خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل المشاركين بالمهارات والأدوات العملية اللازمة لتقديم خدمة عالية الجودة، والمساهمة بفاعلية في تحسين تجربة العميل على مستوى المؤسسة.

نظرة عامة على البرنامج

خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل هو برنامج تدريبي مهني شامل يهدف إلى تطوير التميّز في الخدمة على المستويين الفردي والمؤسسي.

يتعلّم المشاركون كيفية تقديم خدمة عملاء مهنية، والتواصل بفعالية، وحل المشكلات بثقة، وإدارة التفاعلات الصعبة باحترافية. كما يقدّم البرنامج مفاهيم تجربة العميل (CX)، لمساعدة المشاركين على فهم رحلة العميل، وتحديد نقاط التفاعل الرئيسية، والمساهمة في مبادرات تحسين التجربة.

النتيجة:

مهيون قادرون ليس فقط على إدارة تفاعلات العملاء بفاعلية، بل أيضاً على دعم التحسين المستمر في رضا العملاء وولائهم وسمعة المؤسسة.

لماذا خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل فرقاً حقيقياً؟

- تؤثر خدمة العملاء وتجربة المتعاملين بصورة مباشرة في سمعة المؤسسة، ومستويات الثقة، وولاء المتعاملين على المدى الطويل. فالتجارب المتنسقة والمصممة بعناية تُسهم في رفع رضا المتعاملين وبناء علاقات مستدامة، بينما يؤدي ضعف جودة الخدمة إلى الإحباط، وتراجع الولاء، وتنامي المخاطر المرتبطة بالسمعة المؤسسية.
- إن الإدارة الفعالة لتجربة المتعاملين لا تقتصر على تحسين الخدمة فحسب، بل تُعد محركاً رئيسياً لتعزيز الاحتفاظ بالعملاء، وتحفيز التوصية الإيجابية، ودعم الأداء المؤسسي والتجاري بشكل عام.

برنامج تحسين خدمة العملاء وتجربة

المتعاملين يزوّد المشاركين بالمهارات والمنهجيات العملية اللازمة لتقديم تجارب متنسقة وإيجابية عبر جميع نقاط التفاعل والقنوات، بما يضمن تجربة متكاملة تعكس احترافية المؤسسة وقيمتها.

التمييز في الخدمة لا يتحقق من تفاعل واحد،

بل من تجربة مدروسة تُقدّم باستمرار وجودة عالية.

معتمد ومضمون الجودة



ما الذي يهيئك هذا البرنامج للقيام به

يُهيئ هذا البرنامج المشاركين لتقديم خدمة عملاء عالية الجودة، والمشاركة الفعّالة في تحسين تجربة العميل عبر مختلف بيئات الخدمة.

يتعلّم المشاركون كيفية فهم سلوك العملاء، وتطبيق أساليب منهجية لحل المشكلات، والتعامل مع الشكاوى باحترافية، ودعم تصميم تجارب إيجابية ومؤثرة تبقى في ذاكرة العملاء.

مخرجات البرنامج للمشاركين

- بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
 - تقديم خدمة عملاء عالية الجودة عبر قنوات الخدمة المختلفة
 - التواصل باحترافية مع أنماط مختلفة من العملاء
 - حل مشكلات العملاء بكفاءة وثقة
 - التعامل مع الشكاوى والتفاعلات الصعبة بفاعلية
 - توظيف علم نفس العميل لتحسين نتائج الخدمة
 - تحليل نقاط تجربة العميل وتحسينها
 - الإسهام في رفع مستوى رضا العملاء وولائهم واستبقائهم
 - تمثيل المؤسسة بصورة مهنية في الأدوار الخدمية

يطوّر المشاركون القدرة على

- تقديم خدمة عملاء مهنية ومتسقة
- فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم وسلوكياتهم
- التواصل بفعالية باستخدام الأساليب اللفظية وغير اللفظية
- التعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة بثقة
- تطبيق منهجيات منظمة لحل المشكلات واتخاذ القرار
- استخدام الإقناع والتأثير بشكل أخلاقي في تفاعلات الخدمة
- تحسين رضا العملاء وتعزيز ولائهم
- تحليل نقاط تفاعل تجربة العميل وتحسينها
- تصميم وتقديم تجارب عملاء إيجابية ولافئة
- الإسهام في تحقيق التميّز الخدمي وتعزيز سمعة المؤسسة

هيكل البرنامج وخيارات التنفيذ

مرونة التنفيذ

قابل للتكيف وفق متطلبات الجهات والدفعات

منهجية التعلّم

جلسات عملية وتفاعلية
سيناريوهات واقعية
ونقاشات موجهة

خبراء متخصصون في المجال

تدريب مباشر عبر الإنترنت بقيادة مدّرب

مدة البرنامج

160 ساعة تدريبية
(40 يوماً تدريبياً)

التدريب بقيادة مدربين مختصين

تُقدّم جميع الوحدات التدريبية على يد خبراء متخصصين يمتلكون خبرة عملية في مجالات خدمة العملاء وتجربة العميل، بما يضمن أن يكون التعلم واقعياً، ومرتبكاً ببيئة العمل، وقابلاً للتطبيق الفوري.

كيف يتم تطبيق التعلم

يطبق المشاركون مفاهيم خدمة العملاء وتجربة العميل على سيناريوهات خدمية واقعية، حيث تُعد جودة التواصل، والذكاء العاطفي، وحل المشكلات المنهجي عناصر أساسية. ويركز التعلم على التفاعلات الخدمية العملية وتحسين التجربة، وليس على المعرفة النظرية فقط.

متطلبات الالتحاق

لا يشترط وجود تدريب سابق في مجال خدمة العملاء.

ضمم هذا البرنامج لـ

- موظفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال
- فرق المبيعات والتسويق وإدارة العلاقات
- مختصو ومسؤولو تجربة العميل ((CX
- موظفو العلاقات العامة والواجهة الأمامية
- المشرفون وقادة الفرق في بيئات الخدمة
- المهنيون الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر أو غير مباشر
- الموظفون في القطاعات المعتمدة على تقديم الخدمات

يستكشف المشاركون:

- ✓ مبادئ خدمة العملاء والمعايير المهنية
- ✓ فهم سلوك العملاء وتوقعاتهم
- ✓ أساليب التواصل وبناء العلاقات المهنية
- ✓ حل المشكلات واتخاذ القرار في سياقات الخدمة
- ✓ التعامل مع الشكاوى والاعتراضات والمواقف الصعبة
- ✓ الإقناع والتأثير والتفاوض في تفاعلات الخدمة
- ✓ رسم رحلة العميل ونقاط التفاعل
- ✓ تحديد فرص تحسين تجربة العميل وتنفيذها

أسلوب تقديم البرنامج

- تدريب مباشر بقيادة خبراء متخصصين
- تقديم عن بعد / عبر المنصات الإلكترونية
- جلسات عملية وتفاعلية
- سيناريوهات قيادية وأنشطة جماعية

ما يقدمه هذا النوع من التدريب

ولاء العملاء

تعزيز الرضا، وبناء الثقة، ودعم العلاقات طويلة الأمد

تحسين التجربة

تحديد نقاط التفاعل وتحسينها عبر رحلة العميل

تميز في الخدمة

تقديم تفاعلات مهنية ومتسقة تركز على العميل

تطبيق فوري

تطبيق مهارات خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل مباشرة في بيئات العمل

النتيجة:

قدرات خدمية أقوى. تجارب عملاء أفضل. ومؤسسات تبني الولاء والسمعة من خلال تميز خدمي متسق ومصمم بعناية حيث يكون الأثر الأهم.

الابتكار التشاركي™

منهجية خاصة بأكاديمية ماكسيموس قائمة على أربع خطوات متكاملة لبناء مهارات مستدامة، لا تقتصر على قاعات التدريب، بل تمتد إلى بيئات العمل الواقعية داخل المؤسسات العاملة في قطاعات سريعة الحركة ومرتفعة المتطلبات في المنطقة

بهدف تحويل القدرات الفردية إلى نتائج وطنية ملموسة.

- ما يضمنه البرنامج:**
- مهارات تتوافق مع متطلبات القطاعات المختلفة، لا مع قوالب دولية عامة.
 - تحقيق تأثير تشغيلي فوري، لأن التدريب مبني على التحديات الواقعية.
 - تطوير قدرات مؤسسية مستدامة عبر اعتماد أدوات وسلوكيات قائمة على الأداء.

يمثل هذا الأسلوب الفرق بين تدريب الأفراد فقط، وتجهيز قوة عاملة كاملة بالقدرات اللازمة للأداء والتكيف وتحقيق النتائج على نطاق واسع.

التقييم:
فهم بيئة العمل الواقعية واحتياجاتها الفعلية.



التصميم:
بناء برامج تدريبية تتناسب مع طبيعة القطاع.



التففيذ:
تقديم التدريب بواسطة خبراء وممارسين متخصصين من المملكة.



الاستدامة:
ترسيخ التغيير داخل المؤسسات لضمان استمرار النتائج.



يمكنكم التسجيل في الدورة عبر مسح رمز الاستجابة السريعة (QR code).



maximus academy
أكاديمية ماكسيموس

Training that fits your world

Info@maximusacademy.com | +966 9200 31313 | maximusacademy.com