

# خدمة العملاء في مراكز الاتصال

مهارات مهنية لخدمة مراكز الاتصال  
وتقديم تفاعل عالي الجودة مع العملاء



## تُعَد مراكز الاتصال نقطة تواصل محورية لبناء الثقة وتعزيزها

## لماذا تُعَد خدمة العملاء في مراكز الاتصال مهمة؟

تُعَد مراكز الاتصال نقطة تواصل أساسية بين المؤسسات وعملائها، حيث يسهم كل تفاعل في تشكيل الانطباع، وبناء الثقة، وتعزيز الولاء. سواء كان التعامل مع الاستفسارات، أو معالجة الشكاوى، أو دعم المبيعات، يؤدي مختصو مراكز الاتصال دوراً محورياً في تقديم خدمة متنسقة وعالية الجودة عبر قنوات متعددة.

في بيئات الخدمة الحديثة، يُتوقع من موظفي مراكز الاتصال التواصل بوضوح، وإدارة المشاعر باحترافية، وحل المشكلات بكفاءة، واستخدام أنظمة الخدمة بفعالية، مع الالتزام بمعايير الأداء. ومن دون المهارات والاستعداد المناسبين، قد تنخفض جودة الخدمة، ويزداد عدم رضا العملاء، وتتأثر أهداف المؤسسة.

يُزوّد برنامج **خدمة العملاء في مراكز الاتصال** المشاركين بالمهارات العملية، والسلوكيات المهنية، والثقة اللازمة لتقديم خدمة احترافية تركز على العميل في بيئات مراكز الاتصال سريعة الإيقاع.

### نظرة عامة على البرنامج

**خدمة العملاء في مراكز الاتصال** هو برنامج تدريبي مهني شامل يهدف إلى إعداد المشاركين للأداء الفعّال في وظائف مراكز الاتصال ودعم العملاء. يطور المشاركون فهماً واضحاً لعمليات مراكز الاتصال، وأساليب التواصل، ومبادئ تجربة العميل، ومقاييس الأداء، وممارسات الخدمة الأخلاقية. كما يغطي البرنامج التعامل مع الشكاوى، والذكاء العاطفي، ودعم المبيعات الأساسي، وحماية بيانات العملاء، مع تركيز قوي على التطبيق العملي في بيئة العمل.

### النتيجة:

كوادر مراكز اتصال واثقة، قادرة على إدارة تفاعلات العملاء بفعالية، وتحقيق مستهدفات الأداء، والمساهمة في تجارب عملاء إيجابية ومتسقة.

### لماذا خدمة العملاء وتحسين تجربة العميل فرقاً حقيقياً؟

- تُشكّل مراكز الاتصال الواجهة الإنسانية الأساسية التي تربط المؤسسات بالمتعاملين والمستفيدين من خدماتها. فكل تفاعل، مهما بدا بسيطاً، يترك أثراً مباشراً على مستويات الثقة، والاطمئنان، والانطباع العام عن العلامة المؤسسية.
- إن اتساق جودة الخدمة في مراكز الاتصال يُعَد عاملاً محورياً في دعم كفاءة التشغيل، وتعزيز الالتزام بالسياسات والإجراءات، ورفع معدلات الاحتفاظ بالمتعاملين. كما يسهم امتلاك كوادر مؤهلة ومدربة في الحد من التصعيدات والشكاوى وتقليل مخاطر الخدمة.
- وتُمكن فرق مراكز الاتصال المدربة بشكل منهجي المؤسسات من تقديم تجارب موثوقة، وأخلاقية، ومتحore حول المتعامل، وبقدرة تشغيلية قابلة للتوسع تلبي متطلبات العمل المؤسسي على نطاق واسع.

## الخدمة المتميزة لا تحدث بالصدفة،

بل تُبنى بالمهارة، والتعاطف، والاستمرارية.

### معتمد ومضمون الجودة



# ما الذي يهيئك هذا البرنامج للقيام به

يُهيئ هذا البرنامج المشاركين لإدارة تفاعلات العملاء بثقة واحترافية في مختلف بيئات مراكز الاتصال. يتعلم المشاركون كيفية التواصل الفعال عبر الهاتف والقنوات الأخرى، والتعامل الهادئ مع المواقف الصعبة، وحماية بيانات العملاء، ودعم جودة الخدمة وتحقيق الأهداف المؤسسية.

## مخرجات البرنامج للمشاركين

- بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
  - تقديم خدمة عملاء مهنية في بيئات مراكز الاتصال
  - إدارة مكالمات العملاء بثقة وكفاءة
  - التواصل بوضوح باستخدام نبرة ولفة مناسبة
  - حل مشكلات العملاء بفعالية
  - التعامل مع الشكاوى والتفاعلات الصعبة باحترافية
  - تطبيق مهارات البيع والإقناع الأساسية بشكل مناسب
  - حماية بيانات العملاء والحفاظ على السرية
  - الإسهام في رفع مستوى رضا العملاء وأداء الخدمة

## يطور المشاركون القدرة على

- فهم دور مراكز الاتصال وأهميتها الاستراتيجية
- التواصل الفعال مع العملاء عبر الهاتف وقنوات الاتصال المختلفة
- إدارة مكالمات العملاء باحترافية وكفاءة
- تطبيق مهارات الاستماع الفعال، والتعاطف، والذكاء العاطفي
- التعامل مع الشكاوى والعملاء الصعبين بهدوء وثقة
- حماية بيانات العملاء والحفاظ على السرية
- استخدام نبرة الصوت واللغة المناسبة في تفاعلات الخدمة
- تحديد احتياجات العملاء وتقديم الحلول الملائمة
- تطبيق أساليب البيع الإضافي الأساسية بشكل أخلاقي
- دعم رضا العملاء وولائهم من خلال التميز في الخدمة

## هيكل البرنامج وخيارات التنفيذ

### مرونة التنفيذ

قابل للتكيف وفق متطلبات الجهات والتنفيذ بنظام الدفعات

### منهجية التعلم

جلسات عملية وتفاعلية سيناريوهات واقعية ونقاشات موجهة

### خبراء متخصصون في المجال

تدريب مباشر عبر الإنترنت بقيادة مدرّب

### مدة البرنامج

160 ساعة تدريبية (40 يوماً تدريبياً)

## التدريب بقيادة مدرّبين مختصين

تُقدّم جميع الوحدات التدريبية على يد خبراء متخصصين يمتلكون خبرة عملية في مراكز الاتصال وخدمة العملاء، بما يضمن أن يكون التعلم واقعياً، ومرتبباً بيئة العمل، وقابلًا للتطبيق الفوري.

# كيف يتم تطبيق التعلم

يطبّق المشاركون مهارات التواصل، والخدمة، وحل المشكلات على سيناريوهات واقعية في مراكز الاتصال، حيث تُعد المهنية، والتعاطف، والكفاءة عناصر أساسية. ويركز التعلم على التفاعلات الخدمية الفعلية، وليس على المعرفة النظرية فقط.

## متطلبات الالتحاق

لا يشترط وجود خبرة سابقة في مراكز الاتصال.

## ضمّم هذا البرنامج لـ

- موظفي خدمة العملاء الجدد والحاليين في مراكز الاتصال
- مشرفي مراكز الاتصال وقادة الفرق
- فرق المبيعات الهاتفية ودعم العملاء
- موظفي الدعم الفني ومراكز المساعدة
- مختصي تجربة العميل (CX)
- الأفراد الراغبين في العمل في مراكز الاتصال

## يستكشف المشاركون:

- ✓ أدوار مراكز الاتصال وقنواتها والمعايير المهنية
- ✓ التواصل الهاتفي الفعّال والتحكم في نبرة الصوت
- ✓ الاستماع الفعّال والتعاطف والذكاء العاطفي
- ✓ أساليب إدارة المكالمات ومؤشرات الأداء
- ✓ حماية بيانات العملاء والحفاظ على السرية
- ✓ التعامل مع الشكاوى وتقنيات تهدئة التصعيد
- ✓ مهارات البيع والإقناع الأساسية
- ✓ قياس تجربة العميل وجودة الخدمة

## أسلوب تقديم البرنامج

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

## ما يقدّمه هذا النوع من التدريب

### أداء تشغيلي فعّال

تحقيق معايير الخدمة ومتطلبات الأداء

### رضا العملاء

تعزيز الثقة والولاء وتجارب العملاء الإيجابية

### ثقة في تقديم الخدمة

إدارة المكالمات والمواقف المختلفة بهدوء واحترافية

### تطبيق فوري

تطبيق مهارات خدمة مراكز الاتصال مباشرة في تفاعلات العملاء

## النتيجة:

كوادر مراكز اتصال أكثر ثقة. علاقات أقوى مع العملاء. وتجارب خدمة تعكس المهنية، والتعاطف، والتميز المؤسسي حيث يكون الأثر الأكبر.

## 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](mailto:Info@maximusacademy.com) | +966 9200 31313 | [maximusacademy.com](http://maximusacademy.com)