
التعزيز في خدمة العملاء





التميز في خدمة العملاء

التميز في خدمة العملاء دورة تنفيذية مدتها خمسة أيام يقدها مركز مارس للتدريب في لندن ودبي والقاهرة وعُمان والمناهة وكوالالمبور وهي مصممة لرؤساء خدمة العملاء ومديري مراكز الاتصال وكبار القادة المسؤولين عن الجودة اليومية لتفاعلات العملاء عبر القنوات.

خدمة العملاء هي الجزء الأكثر ازدحاماً في معظم المؤسسات، وهي أكبر مصدر منفرد للإشارات التشغيلية القادمة من العميل. فالوظيفة التي تُدار جيداً تصوغ تصوّر العميل، وتحتوي المخاطر التشغيلية، وتغذي المنتج والتسويق والقنوات الرقمية بروى قيّمته. أما التي تُدار بشكل رديء فهي تسريب دائم للعملاء وللسمعة. ومهمة قائد الخدمة الأول أن يضمن الحالة الأولى لا الثانية.

على مدى خمسة أيام مركّزة، ستتناول منظومة قيادة الخدمة: استراتيجية الخدمة، ونماذج التشغيل، وتصميم القنوات، وتوجيه الخط الأنهامي، وإدارة الأداء، والعمل الثقافي الذي يبني مؤسسة تقودها الخدمة. ويستند البرنامج إلى دراسات حالة من مؤسسات بريطانية وأوروبية وشرق أوسطية، وتمارين تطبيقية مبنية على عملياتك أنت.

ماذا ستتعلم

بحلول نهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- بناء استراتيجية لخدمة العملاء متوائمة مع التجربة النشمل.
- تصميم نموذج تشغيل للخدمة عبر القنوات والمستويات.
- قيادة فريق خدمة أهامي نحو جودة متسقة وقابلة للتكرار.
- تطبيق أطر أداء الخدمة على المستوى القيادي.
- توجيه قادة فرق الخدمة بأسلوب منظم.
- إدارة أداء الخط الأنهامي بصدق وإنسانية.
- قيادة الخدمة عبر التحول الرقمي والخدمة الذاتية والذكاء الاصطناعي.
- تشخيص اعتلالات الخدمة وتصميم تدخلات موجهة.
- بناء ثقافة تقودها الخدمة في المؤسسة كلها.
- الدفاع عن الاستثمار في الخدمة بأدلة تجارية.

كيف ستستفيد

ستفادر بدليل عمل متكامل لقائد الخدمة يشمل الاستراتيجية ونموذج التشغيل والتوجيه والقياس، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس.

وستكسب مؤسستك قائد خدمة قادراً على رفع الاتساق، وضبط التكلفة، وقيادة الوظيفة بوصفها أصلاً استراتيجياً لا شأنًا خلفياً.



لمن هذا البرنامج

صُمِّمَ هذا البرنامج لكبار قادة الخدمة والعمليات، ومنهم:

- رؤساء خدمة العملاء وعمليات العملاء
- مديرو مراكز الاتصال ومديرو العمليات
- مديرو خدمة العملاء المستعدون لدوار إدارية عليا
- رؤساء الاستقبال وعمليات الفروع
- مديرو تقديم الخدمة في المؤسسات العاملة مع الشركات والحكومات
- كبار مسؤولي الخدمة والشكاوى في القطاع العام
- المديرون العاملون عن الخدمة

الحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول فما فوق. يُقدَّم البرنامج حضورياً على مدى خمسة أيام في لندن أو دبي أو القاهرة أو عمان أو المنامة أو كوالالمبور. وينتهي بمنح شهادة إتمام من مارس.