€TRAINING

نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء



19 - 23 مايو 2024

المنامة (البحرين)

Fraser Suites Seef Bahrain

نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء

رمز الدورة: B803 تاريخ الإنعقاد: 19 - 23 مايو 2024 دولة الإنعقاد: المنامة (البحرين) - Bahrain Seef Suites Fraser التكلفة: 4475 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يتناول هذا البرنامج كيفية التعامل مع شكاوى العملاء بطريقة يمكن أن تساعد في تحسين علاقات المؤسسة مع عملائها. ويغطي كلا من الجوانب السلوكية لكيفية تفاعل موظف واحد مع العميل ، والجوانب الإجرائية لكيفية تعامل المؤسسة مع الشكاوى من لحظة تقديمها حتى النهاية.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرون على :

- توضيح أهمية إدارة نظام شكاوى المتعاملين لتحسين أداء المؤسسة
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوى من التحضير إلى أن يتم حل الشكوى ، ويشمل ذلك استلام الشكوى وتحليلها وتصعيدها ومتابعتها وجميع الاتصالات الداخلية والخارجية
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكاوى
- تقييم الأنظمة الموجودة ومطابقتها مع أفضل المعايير العالمية للتعامل مع الشكاوى
- تطبيق نظام آراء المتعاملين والذي من شأنه أن يزيد من رضا المتعاملين والاحتفاظ بهم

الفئات المستهدفة:

- مدراء نظام شكاوى المتعاملين
- الموظفون ومدراء خدمة وإسعاد المتعاملين
- موظفو الأقسام المساندة مثل الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تقدم خدمات إلى الأقسام الأخرى المتعاملين الداخليين في المؤسسة.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الاولى:

مقدمة حول فهم المتعاملين

- حقائق وأرقام مثيرة للاهتمام
- الحفاظ على المتعاملين
- تطوير قاعدة المتعاملين والحفاظ عليهم
- نموذج PRIDE لفهم احتياجات المتعاملين
- عناصر مزيج الخدمات
- نموذج جودة الخدمة وفجوات الخدمة
- إدارة توقعات المتعاملين

الوحدة الثانية:

مقدمة في إدارة الشكاوى

- الإهتمام بالشكاوى
- تعريف "شكاوى المتعاملين"
- رضا المتعاملين وولائهم

- نموذج كانو
- خطورة تجاهل الشكاوى
- مراحل الشكاوى
- مصادر شكاوى المتعاملين
- أنواع الشكاوى
- معالجة الشكاوى: العملية والسلوك
- التعامل مع شكاوى المتعاملين

الوحدة الثالثة:

تقييم ومراقبة نظام إدارة الشكاوى

- اقتباسات حول المعايير
- مصدر مؤشرات الأداء الرئيسية
- القياسات والمعايير ومؤشرات الأداء الرئيسية
- بعض مجالات النتائج الرئيسية للمؤسسة
- معايير مؤشرات الأداء الرئيسية "الجيدة"
- تحليل الشكوى: تحليل السبب الجذري
- ترتيب المشكلات حسب الأولوية
- إيجاد حلول ناجحة وفعالة

الوحدة الرابعة:

معايير النظام والإجراءات لإدارة ومعالجة الشكاوى

- خلفية عن معايير إدارة الشكاوى
- نموذج آيزو 9001 و علاقته بنظام الشكاوى
- آيزو 9001 ومتطلبات إدارة الشكاوى
- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى
- آيزو 10002 الهيكل
- نطاق المبادئ التوجيهية
- سياسة معالجة الشكاوى
- المسؤولية والسلطة
  - الإدارة العليا
  - ممثل الإدارة
  - باقي المدراء
  - الموظفون الذي يستدعي عملهم التواصل مع المتعاملين
  - باقي الموظفين

الوحدة الخامسة:

التخطيط و التصميم

- أهداف معالجة الشكاوى
- رضا المتعاملين والروابط والملاءمة
- متطلبات المورد
- متطلبات الكفاءة
- العمليات والتواصل
  - العناصر الأساسية
  - الاستلام والتسجيل والمتابعة
  - التقييم والتحقق وحل الشكوى
- الصيانة والتحسين
- وجهة نظر الإدارة

info@euro-training.net
+447447999485 - +447492882996