



التميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الاتصالات

A photograph of four professionals—three women and one man—smiling at the camera. They are dressed in business attire; the woman in the foreground wears a black top and a multi-strand necklace. The background shows a bright office environment.

2024 - 11 أكتوبر

مدريد (اسبانيا)



## التميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الاتصالات

رمز الدورة: V957 تاريخ التعاقد: 7 - 11 أكتوبر 2024 دولة التعاقد: دولة إسبانيا - مدرب (إسبانيا) - التكلفة: 5300 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريسي:

تم تصميم هذا البرنامج الكفاءة والتميز في إدارة تكنولوجيا مراكز الاتصال لمساعدتك على تعلم كيفية التواصل مع الأشخاص في سوق العمل ، حتى تكون مستعدًا بشكل أفضل لدخول السوق والثور على وظيفة. يركز على أهمية الاتصال وكيف يمكن أن يساعدك في أداء وظيفتك في مركز الاتصال.

### أهداف البرنامج التدريسي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرون على:

- تزويد المشاركين مفهوم مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- اكتساب المشاركين مهارات استخدام إدارة الجودة في مراكز الاتصال
- تزويد المشاركين بمفهوم استخدام مؤشرات وقياس الأداء في مراكز الاتصال
- اكتساب المشاركين بمهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف
- اكتساب المشاركين بمهارات الاستماع وتقنيك طرح الأسئلة
- التعرف على المهارات الأساسية للمشرف.
- إكتساب مهارات الاتصال مع الآخرين.

### الفئات المستهدفة:

- جميع الموظفين العاملين في مجال المبيعات
- التسويق الهاتفي
- خدمة العملاء في مراكز الاتصال Center Call

### محاور البرنامج التدريسي:

#### الوحدة الأولى:

- مفهوم وأهمية مراكز الاتصال
- اهداف مراكز الاتصال
- وظائف مراكز الاتصال
- تكنولوجيا مركز الاتصال Center Call
- دور استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في المراكز الاتصال
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال
- أدوات التكنولوجيا في مراكز الاتصال

#### الوحدة الثانية:

- مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومقوماته
- نماذج الاتصال الفعال
- عناصر الاتصال الفعال
- اختيار وسيلة الاتصال الفعالة



- تزويد المرسل بالتجذبة العكسية
- مهارات الاتصال الفعال
- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها
- انواع الأسئلة المفتوح والمغلق
- مهارات الاستماع
- تحديد مبادئ الاستماع
- تعريف فوائد الاستماع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة

### **الوحدة الثالثة:**

- مهارات إدارة الوقت و الذات للقائد
- مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- خصائص مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- تحليل وتحطيط الوقت
- تحديد الأهداف
- عوائق إدارة الوقت
- مقدمة في الإشراف

### **الوحدة الرابعة:**

- فنون ومهارات استخدام الهاتف
- عند وضع المتحدث على الانتظار
- عند تقديم الخدمة الهاتفية
- عند الرد على استفسارات العملاء الهاتفية
- التعامل مع المواقف الصعبة عند استخدام الهاتف
- كيف تنهي المحادثة الهاتفية
- كيف تحسن مهارات الاتصال الهاتفي لديك؟
- الاستخدام الفعال للأنمط القيادية المختلفة
- مميزات النمط المستبد
- مميزات النمط الديمقراطي

### **الوحدة الخامسة:**

- مهارات إدارة الوقت و الذات للقائد
- مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- خصائص مراحل إدارة الوقت وتنظيم العمل
- تحليل وتحطيط الوقت
- كيف تحلل جدول أعمالك
- عوائق إدارة الوقت
- صفات المشرف الفعال
- الفرق بين إدارة العمل وأداء العمل