



نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء

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 an office environment with desks and papers.

2024 - 9 مايو - 5

القاهرة ( مصر )

## نظام شكاوى العملاء وأداة لتطوير خدمة العملاء

رمز الدورة: B803 تاريخ الإنعقاد: 5 - 9 مايو 2024 دولة الإنعقاد: القاهرة (مصر) - التكلفة: 3520 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريسي:

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

### أهداف البرنامج التدريسي:

#### 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 وتتبعها وتصعيدها وجميع الاتصالات الداخلية والخارجية
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقدير ومراجعة أنظمة الشكاوى
- تقدير 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 المساعدة مثل الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تقدم خدمات إلى الأقسام الأخرى
- المتعاملين الداخليين في المؤسسة.

### محاور البرنامج التدريسي:

#### الوحدة الأولى:

#### 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 الشكاوى: 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 وعلاقته 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 والملاعنة
- متطلبات المورد
- متطلبات الكفاءة
- العمليات والتواصل
- العناصر الأساسية
- الاستلام والتسجيل والمتابعة
- التقديم والتحقق وحل الشكاوى
- الصيانة والتحسين
- وجهة نظر الإدارة

