CORE
CONCEPT

مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

مهارات خدمة العملاء الاحترافية في القطاعين العام والخاص

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

تواجه الجهات الحكومية والشركات الخاصة اليوم توقعات العملاء نفسها: إجابات سريعة، ومعلومات متسقة عبر القنوات، وتعامل لبق حين يحدث خطأ. ومع ذلك تتفاوت جودة الخدمة من موظف إلى آخر ومن نافذة أو مكالمة إلى أخرى، وتتصاعد الشكاوى سيئة المعالجة إلى تظلمات رسمية وخسارة عملاء وضرر بالسمعة. تبني هذه الدورة من كور كونسبت المهارات التي تحتاجها فرق الخطوط الأمامية للامتثال لمعايير الخدمة المعلنة والتواصل بوضوح واستعادة رضا العملاء. ويتدرب المشاركون على مواقف واقعية مع تغذية راجعة منظمة، ويخرجون بدليل التعامل مع العملاء الخاص بأدوارهم.

أهداف الدورة

- تطبيق معايير الخدمة والتزامات ميثاق الخدمة باتساق في القنوات المباشرة والهاتفية والرقمية
- التواصل مع العملاء بالإنصات الفعال والأسئلة المنظمة وشرح الإجراءات والقرارات بلغة واضحة وبسيطة
- معالجة الشكاوى عبر عملية منظمة لاستعادة الرضا تتسق مع المواصفة ISO 10002 ونموذج LAST
- تهدئة التفاعلات الصعبة والانفعالية باستخدام أسلوب CARP ومسارات التصعيد المعتمدة
- تكييف تقديم الخدمة للعملاء الأكثر احتياجا والاحتياجات المتنوعة وفق المواصفة ISO 22458
- إعداد دليل التعامل مع العملاء متضمنا النصوص الإرشادية وقوائم التحقق وخطة التحسين الشخصية

الفئة المستهدفة

- موظفو الخطوط الأمامية الذين يخدمون العملاء في النوافذ ومراكز الخدمة والفروع
- موظفو مراكز الاتصال الذين يتعاملون مع المكالمات والمحادثات الفورية والبريد الإلكتروني
- قادة فرق خدمة العملاء المسؤولون عن جودة الخدمة اليومية
- موظفو الشكاوى ومعالجة الحالات الذين يحلون القضايا المصعدة
- الموظفون الإداريون وموظفو الدعم الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور أو العملاء
- موظفو الخدمة الميدانية الذين يمثلون الجهة في مواقع العملاء

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس الخدمة في القطاعين العام والخاص

- مقارنة توقعات العملاء في الخدمة الحكومية والخدمة التجارية
- أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج SERVQUAL وأبعاده RATER
- ميثاق الخدمة ومعايير الخدمة المعلنة
- التقييم الذاتي لأداء الخدمة وفق مبادئ المواصفة ISO 23592
- رسم لحظات الحقيقة في التفاعلات اليومية

اليوم الثاني: معايير الخدمة وأطر معالجة الشكاوى

- مدونات السلوك لرضا العملاء وفق المواصفة ISO 10001
- عملية معالجة الشكاوى وفق المواصفة ISO 10002
- متطلبات خدمة مراكز الاتصال وفق المواصفة ISO 18295-1
- رصد ملاحظات العملاء ورضاهم وفق المواصفة ISO 10004
- الخدمة الشاملة للعملاء الأكثر احتياجا وفق المواصفة ISO 22458

اليوم الثالث: مهارات التواصل الأساسية

- الإنصات الفعال والأسئلة المفتوحة والاستقصائية والمغلقة
- شرح الإجراءات والقرارات بلغة واضحة وبسيطة
- هيكل المكالمة الهاتفية: الافتتاح والتشخيص والحل والختام
- الردود المكتوبة: قوالب البريد الإلكتروني والمحادثة الفورية
- نصوص اللغة الإيجابية للاعتذار عن الطلب وتقديم البدائل

اليوم الرابع: التفاعلات الصعبة واستعادة رضا العملاء

- نموذج LAST: الإنصات والاعتذار والحل والشكر
- أسلوب CARP للتهدئة: السيطرة والإقرار وإعادة التركيز وحل المشكلة
- حالات الأنا في منهجية تحليل التعاملات Transactional Analysis خلال المحادثات المتوترة
- مفارقة استعادة الخدمة Service Recovery Paradox وخيارات المعالجة
- مصفوفة التصعيد وبروتوكولات التسليم بين الموظفين

اليوم الخامس: التدريب بلعب الأدوار ودليل التعامل مع العملاء

- لعب أدوار في خدمة النافذة: طلب غير مكتمل
- لعب أدوار في مركز الاتصال: متصل غاضب متكرر
- لعب أدوار مع عميل أكثر احتياجا باستخدام قائمة ملاحظة
- إعداد مسودة دليل التعامل مع العملاء
- مراجعة التغذية الراجعة وخطة التحسين الشخصية

المهارات المكتسبة

- تشخيص احتياجات العملاء
- حل الشكاوى
- استعادة رضا العملاء
- إدارة المواقف الانفعالية
- التواصل بلغة واضحة
- تقديم الخدمة الشاملة
- إدارة الخدمة متعددة القنوات

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بدليل التعامل مع العملاء من نصوص وقوائم تحقق، وقد تدربت عليه مع تغذية راجعة
- تتعامل مع العملاء الغاضبين أو المتضايقين بثقة أكبر وتصعيد أقل
- تقدم إجابات متسقة أيا كانت القناة التي يختارها العميل
- تتدرب إلى جانب موظفي خدمة من جهات حكومية وخاصة في دول مختلفة

الخاتمة

يتذكر العملاء طريقة معاملتهم طويلا بعد أن ينسوا المعاملة نفسها. تنتقل هذه الدورة من توقعات الخدمة ومعاييرها المعلنة، مرورا بالمواصفات الدولية للشكاوى ومراكز الاتصال والخدمة الشاملة، وصولا إلى مهارات التواصل المستخدمة في كل تفاعل وأساليب معالجة التفاعلات الصعبة. واليوم الأخير تدريب عملي بلعب أدوار واقعية مع تغذية راجعة، ينتج دليل التعامل مع العملاء وخطة تحسين شخصية يطبقهما المشارك من أول يوم يعود فيه إلى عمله.