CONCEPT

إدارة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة بعد الإخفاق

8 – 12 أغسطس 2027

الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد



إدارة شكاوى العملاء واستعادة الخدمة بعد الإخفاق

المرجع: 1097_16048 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد **الرسوم:** SAR 20000

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

مقدمة

تتلقى كل مؤسسة شكاوى، لكن كثيرا منها يتعامل معها بلا اتساق: يكرر العميل قصته لأكثر من موظف، وتصل الردود متأخرة أو بصيغة جامدة، وتعود الأخطاء نفسها شهرا بعد شهر. والشكوى التي تعالج بطريقة سيئة تكلف المؤسسة في العملاء الذين تخسرهم وفي الانتقادات العلنية أكثر من الخطأ الأصلي. تزود هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الخطوط الأمامية وقادة الفرق بمهارات استقبال الشكاوى وحلها والرد عليها وفق عملية ISO 10002 ونماذج استعادة الخدمة المعروفة. ويتدرب المشاركون على مواقف شكاوى واقعية، ويخرجون بحقيبة أدوات للتعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة لفرقهم.

أهداف الدورة

- استقبال الشكاوى وتسجيلها بدقة والتمييز بين الشكوى والاستفسار والملاحظة والنزاع
- تطبيق عملية التعامل مع الشكاوى في المواصفة ISO 10002 من الاستلام مرورا بالتحقيق حتى الإغلاق
- اختيار استجابة عادلة لاستعادة الخدمة باستخدام نظرية العدالة ومصفوفة خيارات المعالجة
- صياغة ردود واضحة على الشكاوى وتصعيد الحالات بصورة صحيحة ضمن أزمنة الاستجابة المتفق عليها
- تهدئة العملاء الغاضبين أو المتضايقين وإجراء التعديلات المناسبة للعملاء في الظروف الهشة
- تجميع حقيبة أدوات التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة لاستخدام فريق المشارك

الفئة المستهدفة

- موظفو خدمة العملاء الذين يستقبلون الشكاوى عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو المحادثة أو حضوريا
- موظفو معالجة الشكاوى ومسؤولو الحالات الذين يحققون في الشكاوى ويردون عليها
- قادة الفرق والمشرفون الذين يعالجون الشكاوى المصعدة
- موظفو مكاتب الاستقبال والفروع والعمل الميداني المسؤولون عن الخدمة المباشرة
- موظفو وسائل التواصل الاجتماعي والقنوات الرقمية الذين يردون على تعليقات العملاء العلنية

محاور الدورة

اليوم الأول: الشكاوى والعملاء وتكلفة الإخفاق

- تعريفات أساسية: الشكوى والاستفسار والملاحظة والنزاع
- أبحاث TARP حول سلوك العملاء في تقديم الشكاوى والعملاء الذين يغادرون بصمت
- مفارقة استعادة الخدمة وأدلة ولاء العملاء
- المبادئ التوجيهية في المواصفة ISO 10002: الوضوح وسهولة الوصول وسرعة الاستجابة
- قائمة التقييم الذاتي لعملية التعامل مع الشكاوى الحالية

اليوم الثاني: معايير التعامل مع الشكاوى ونماذج استعادة الخدمة

- عملية التعامل مع الشكاوى في المواصفة ISO 10002 من الاستلام حتى الإغلاق
- مدونات قواعد السلوك لرضا العملاء وفق المواصفة ISO 10001
- تسوية النزاعات خارج المؤسسة ومسارات الإحالة وفق المواصفة ISO 10003
- نظرية العدالة في استعادة الخدمة: عدالة النتيجة وعدالة الإجراءات وعدالة التعامل
- نموذجا LAST وHEARD لاستعادة الخدمة

اليوم الثالث: استقبال الشكاوى وحلها والرد عليها

- نص استقبال الشكوى وأساليب الإنصات الفعال
- نموذج تسجيل الشكوى ورموز تصنيفها
- مصفوفة خيارات المعالجة: الاعتذار والتصحيح والتعويض والمتابعة
- نماذج خطابات ورسائل البريد الإلكتروني للرد على الشكاوى
- مصفوفة التصعيد مع أزمنة الاستجابة المستهدفة

اليوم الرابع: الشكاوى الصعبة والإخفاقات المتكررة

- أساليب تهدئة العملاء الغاضبين والمتضايقين
- الرد على الشكاوى العلنية في وسائل التواصل الاجتماعي ومواقع التقييم وفق المواصفة ISO 20488
- التعرف على العملاء في الظروف الهشة وإجراء التعديلات وفق المواصفة ISO 22458
- سياسة التعامل مع السلوك غير المعقول من المشتكين ونصوص وضع الحدود
- تحليل اتجاهات الشكاوى بمخطط Pareto وأسلوب الأسئلة الخمسة Whys 5

اليوم الخامس: التدريب بلعب الأدوار وحقيبة أدوات استعادة الخدمة

- لعب أدوار هاتفي: شكوى خطأ في الفاتورة
- لعب أدوار حضوري: إخفاق في الخدمة مصعد
- لعب أدوار في الرد المكتوب: صياغة رد على شكوى ومراجعته بين الزملاء
- تجميع حقيبة أدوات التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة
- حزمة إحاطة الفريق لتقديم حقيبة الأدوات

المهارات المكتسبة

- استقبال الشكاوى
- الإنصات الفعال
- تهدئة العملاء
- استعادة الخدمة
- كتابة الردود على الشكاوى
- تصعيد الشكاوى
- تحليل اتجاهات الشكاوى

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود إلى عملك بحقيبة أدوات للتعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة يستخدمها فريقك من اليوم التالي
- تتعامل مع العميل الغاضب بثقة أكبر بعد التدرب على المحادثات الصعبة وتلقي الملاحظات عليها
- تحل عددا أكبر من الشكاوى من أول تواصل، فيقل ما يصل منها إلى المديرين أو إلى جهات خارجية
- تتعرف على كيفية تحويل موظفي الخدمة في قطاعات ودول أخرى للشكاوى إلى ولاء دائم

الخاتمة

قد تترك الشكوى المعالجة جيدا عميلا أكثر ولاء ممن لم يواجه مشكلة قط، أما الشكوى المعالجة بطريقة سيئة فيتجاوز أثرها الخطأ الأصلي بكثير. تنتقل هذه الدورة من فهم أهمية الشكاوى، مرورا بعملية ISO 10002 ونماذج استعادة الخدمة المعروفة، وصولا إلى المهارات اليومية والحالات الصعبة التي تختبرها. ويحول اليوم الأخير هذا التعلم إلى محادثات مجربة وحقيبة أدوات للتعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة يعود بها المشارك إلى فريقه للاستخدام الفوري.