



مهارات منتسبي مراكز خدمة العملاء	البرنامج التدريبي
اللغة العربية	لغة البرنامج
15 ساعة	مدة البرنامج
<p>يهدف البرنامج الى تمكين المشاركين من اكتساب المعرفة والمهارة والسلوكية المطلوبة للعمل بفاعلية عالية في مراكز خدمة العملاء وتلبية حاجات المتصلين.</p> <ul style="list-style-type: none">- تشخيص انواع الاحتياجات والدوافع التي تجعل الافراد يتصلون بمراكز الخدمة.- وضع اهداف ذكية للاداء.- اشراك اعضاء الفريق في وضع الاهداف.- التعرف على السياسات الموضوعية والعمل ضمن اطارها.- استخدام اصول وقواعد استخدام الهاتف.- وضع مؤشرات العمل.- المشاركة في التطوير المستمر.	اهداف البرنامج
<ul style="list-style-type: none">- مفهوم ودور مراكز خدمة العملاء- دوافع الاتصال بمركز الخدمة.- استراتيجيات واهداف مراكز خدمة العملاء.- اشراك العاملين في وضع الاهداف.- وضع وتنفيذ الاستراتيجيات .- معايير واصول التواصل من خلال الهاتف لتحقيق نتائج مميزة.- مؤشرات العمل.- التطوير المستمر.	محتويات البرنامج



مع نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :

- أداء أعمالهم كاعضاء في مركز العملاء بكفاءة عالية من خلال استخدام الهاتف ويتعرفون على استخدام الادوات المختلفة والتقنيات لتلبية طلبات المتصلين .

- فهم واستيعاب احتياجات المتصلين ودوافعهم عند الاتصال.

- تلبية احتياجات المتصلين ضمن قواعد وسياسات ومعايير الاداء في المؤسسة.

- تنفيذ العمل ضمن الاستراتيجيات الموضوعية وتحقيق اعلى مستوى من

الاتصالات

- التصرف بفاعلية تامة كما لو ن الاتصال شخصي ومباشر

- وضع وتنفيذ المؤشرات

- تقييم الاتصالات وتطويرها على ضوء الاحتياجات التي تتغير وتتطور من قبل

المتصلين

- التطوير المستمر

مخرجات التعلم

• كافة منتسبي مراكز خدمة العملاء

• المدراء

• المشرفين

• اعضاء خدمة العملاء

• الراغبين بالعمل في مراكز خدمة العملاء

الفئة المستهدفة

- الشرح والمناقشات

- الحالات الدراسية

- التمارين العملية ولعب الادوار

- العصف الذهني

المادة التدريبيية /
التكنولوجيا المستخدمة



بيانات المحاضر
نبذة مختصرة

دكتورة / مي عيسى
استشارية ادارة الاعمال
موبايل: 55557867
بريد الكتروني: mayissa56@gmail.com
تمتلك الدكتورة مي عيسى خبرة تقارب 30 سنة في مجال ادارة الاداء المؤسسي و التخطيط الاستراتيجي و التدريب والتطوير. فقد عملت مع مؤسسات حكومية وغير ربحية ومؤسسات ربحية في دول عديدة منها العراق وبلجيكا ومصر وتونس والمغرب ونيجريا وجيبوتي ودول اخرى عديدة. وقد اكتسبت الخبرة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي ومؤسسة قطر ووزارة الصحة وادارة المستشفيات وصناعة الفنادق وقطاعات اخرى .
وقد شغلت مناصب عديدة في مجال ادارة المشاريع والادارة الاقليمية لتدريب والتطوير وادارة الجودة التامة كما شغلت مواقع ادارية على مستوى المقرات الرئيسية للمؤسسات الدولية.
تعمل الدكتورة مي حاليا استشارية في مجال ادارة الاعمال وتحمل شهادة الدكتوراه في ادارة الاعمال من المملكة المتحدة.
وبجانب حياتها المهنية فعلى المستوى الشخصي تطور مي من اهتماماتها في دراسة العاقبة ما بين الفن والعلم والتكنولوجيا عبر الحضارات وجمع القطع الفنية القديمة.

1700 ريال قطري
خصم 15% للتسجيل والدفع الالكتروني
خصم 15% للمجموعات من 4 اشخاص أو اكثر

رسوم البرنامج