



البرنامج التدريبي	مهارات منتسبي مراكز الاتصال
لغة البرنامج	اللغة العربية
مدة البرنامج	12 ساعة
اهداف 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 يجعل الافراد يتصلون بمراكز الخدمة.- وضع اهداف ذكية للاداء.- اشراك اعضاء الفريق في وضع الاهداف.- التعرف على السياسات الموضوعة والعمل ضمن اطارها.- استخدام اصول وقواعد استخدام الهاتف.- وضع مؤشرات العمل.- المشاركة في التطوير المستمر.
محتويات 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.



مخرجات التعلم

مع نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :

- أداء اعمالهم كأعضاء في مركز العملاء بكفاءة عالية من خلال استخدام الهاتف ويتعرفون على استخدام الأدوات 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 الموضوعة وتحقيق اعلى مستوى من الاتصالات
- التصرف بفاعلية تامة كما لو ن الاتصال شخصي و مباشر
- وضع وتنفيذ المؤشرات
- تقييم الاتصالات وتطويرها على ضوء الاحتياجات التي تتغير وتطور من قبل المتصلين
- التطوير المستمر

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 الأدوار

-

العصف الذهني

-

المادة التدريبية /
التكنولوجيا المستخدمة