



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"><li>- تشخيص انواع الاحتياجات والدوافع التي تجعل الافراد يتصلون بمراكز الخدمة.</li><li>- وضع اهداف ذكية للاداء.</li><li>- اشراك اعضاء الفريق في وضع الاهداف.</li><li>- التعرف على السياسات الموضوعية والعمل ضمن اطارها.</li><li>- استخدام اصول وقواعد استخدام الهاتف.</li><li>- وضع مؤشرات العمل.</li><li>- المشاركة في التطوير المستمر.</li></ul>
محتويات البرنامج	<ul style="list-style-type: none"><li>- مفهوم ودور مراكز خدمة العملاء</li><li>- دوافع الاتصال بمركز الخدمة.</li><li>- استراتيجيات واهداف مراكز خدمة العملاء.</li><li>- اشراك العاملين في وضع الاهداف.</li><li>- وضع وتنفيذ الاستراتيجيات .</li><li>- معايير واصول التواصل من خلال الهاتف لتحقيق نتائج مميزة.</li><li>- مؤشرات العمل.</li><li>- التطوير المستمر.</li></ul>



<p>مخرجات التعلم</p> <p>مع نهاية البرنامج، يكون المشاركون قادرين على :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- أداء أعمالهم كاعضاء في مركز العملاء بكفاءة عالية من خلال استخدام الهاتف ويتعرفون على استخدام الادوات المختلفة والتقنيات لتلبية طلبات المتصلين .</li><li>- فهم واستيعاب احتياجات المتصلين ودوافعهم عند الاتصال.</li><li>- تلبية احتياجات المتصلين ضمن قواعد وسياسات ومعايير الاداء في المؤسسة.</li><li>- تنفيذ العمل ضمن الاستراتيجيات الموضوعية وتحقيق اعلى مستوى من الاتصالات</li><li>- التصرف بفاعلية تامة كما لو ن الاتصال شخصي ومباشر</li><li>- وضع وتنفيذ المؤشرات</li><li>- تقييم الاتصالات وتطويرها على ضوء الاحتياجات التي تتغير وتتطور من قبل المتصلين</li><li>- التطوير المستمر</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• كافة منتسبي مراكز خدمة العملاء</li><li>• المدراء</li><li>• المشرفين</li><li>• اعضاء خدمة العملاء</li><li>• الراغبين بالعمل في مراكز خدمة العملاء</li></ul>	<p>الفئة المستهدفة</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- الشرح والمناقشات</li><li>- الحالات الدراسية</li><li>- التمارين العملية ولعب الادوار</li><li>- العصف الذهني</li></ul>	<p>المادة التدريبية / التكنولوجيا المستخدمة</p>