CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

تجربة المتعامل وجودة الخدمة بالحلول الذكية

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

تجربة المتعامل وجودة الخدمة بالحلول الذكية

نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج فرق خدمة المتعاملين من تشخيص جودة تقديم الخدمة وتحسين اتساقها عبر نقاط التواصل. ويربط الحلول الذكية بمعايير الاستجابة وحل الطلبات واستعادة الخدمة، مع مراجعة الإنصاف وحماية بيانات المتعاملين والمحافظة على دور الموظف المختص.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. تحليل نقاط تقديم الخدمة لتحديد أسباب تفاوت الاستجابة وجودة معالجة الطلبات.

ب. تصميم معايير خدمة تربط التوقعات بالوضوح وسهولة الإنجاز وحسن التعامل.

ج. تطبيق أدوات تصنيف الطلبات لتوجيهها إلى الموظف المختص ومتابعة حلها.

د. تطوير سيناريوهات استعادة خدمة تعالج التعثر وتوضح البدائل للمتعامل المتأثر.

هـ. تقييم عدالة تقديم الخدمة وكفاية الإشراف البشري على التوجيه الآلي.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو خدمة المتعاملين

ب. مشرفو مراكز الخدمة

ج. مسؤولو ضمان جودة الخدمة

د. قادة فرق الاستقبال

هـ. مسؤولو معالجة الشكاوى

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: مرتكزات تجربة المتعامل واتساق جودة الخدمة**

أ. ربط توقعات المتعامل بوضوح المعلومات وحسن التعامل ونتيجة الطلب

ب. التمييز بين رضا المتعامل وصحة معالجة احتياجه الخدمي

ج. تحديد مسؤوليات موظفي التواصل في تحقيق تجربة خدمة متسقة

د. فهم دور الحلول الذكية في مساندة الاستجابة والمتابعة

- **المحور الثاني: تشخيص نقاط التواصل وأسباب تفاوت الاستجابة**

أ. تحليل عينة طلبات لتحديد أسباب الإرجاع وتكرار الاستفسار

ب. مقارنة معالجة الاحتياجات المتشابهة عبر نقاط تقديم الخدمة

ج. فحص وضوح التعليمات وكفاية المعلومات المقدمة للمتعامل المتعثر

د. تحديد معايير تربط جودة التواصل بسهولة الإنجاز وصحة المعالجة

- **المحور الثالث: أدوات تصنيف الاحتياجات ومساندة استعادة الخدمة**

أ. تصنيف الطلبات وفق الاحتياج والاختصاص ومتطلبات استكمال المعالجة

ب. تصميم توجيه يحفظ تفاصيل الطلب عند نقله للموظف

ج. إعداد سيناريوهات توضح البدائل عند تعذر إنجاز الخدمة

د. استخدام سجل متابعة يكشف الطلبات التي تحتاج تدخلًا إضافيًا

- **المحور الرابع: حقوق المتعامل وعدالة التوجيه ومسارات التصعيد**

أ. مراجعة إنصاف تصنيف الطلبات بين فئات المتعاملين المختلفة

ب. حماية المعلومات الشخصية عند مشاركة تفاصيل الحالة الخدمية

ج. تحديد مسار تصعيد يمنح المتعامل مراجعة بشرية مفهومة

د. التحقق من ملاءمة البدائل دون تحميل المتعامل أعباء غير مبررة

• المحور الخامس: مختبر استعادة طلب وخطة اتساق المعالجة

أ. معالجة حالة طلب متعثر داخل مركز خدمة حكومي

ب. تطبيق معايير تواصل تشرح المشكلة والإجراء والبديل المتاح

ج. توزيع مسؤوليات المعالجة والمتابعة والتحقق من إغلاق الحالة

د. بناء خطة مراجعة تقارن جودة الاستجابة بالمعايير الخدمية المعتمدة

مخرجات الدورة:

أ. إعداد تشخيص يربط تفاوت تجربة المتعامل بأسباب قابلة للمعالجة.

ب. تصميم معايير استجابة وسيناريوهات استعادة خدمة تتضمن البدائل والتصعيد المختص.

ج. تطوير خطة جودة تتابع اتساق تقديم الخدمة وعدالة توجيه الطلبات.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

· **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.

· **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.

· **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.

· **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

• جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا

• مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً

• معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING
"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	تجربة المتعامل وجودة الخدمة بالحلول الذكية	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
سنغافورة	15 - 19 مارس 2027
إسطنبول، تركيا	07 - 11 يونيو 2027
كوالالمبور، ماليزيا	20 - 24 سبتمبر 2027
لندن، المملكة المتحدة	25 - 29 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام