

# قيادة التميز في ثقافة خدمة المتعاملين

## مقدمة:

- تم تصميم هذه الدورة قيادة التميز في ثقافة الخدمة، لمساعدتك على رفع مستوى التميز في الخدمة لمؤسستك أو وحدة الأعمال أو القسم أو الفريق. ستتعلم تقييم احتياجات السوق للخدمة التي تقدمها مؤسستك وتطوير الكفاءات القيادية اللازمة لخلق ثقافة متسقة من التمكين والتحسين المستمر الذي سيلهم الخدمة الاستثنائية، في كل مرة وفي كل مكان.
- وفي هذه الدورة التدريبية، سوف تميز بين المكونات المختلفة لثقافة الخدمة وتقيم بيئة الخدمة الحالية. وباستخدام نهج قائم على الحالة، ستوضح هذه الدورة أهمية تطوير ثقافة خدمة قوية. سوف تؤكد من جديد على أهمية توصيل رؤية واضحة للعملاء الداخليين والخارجيين على حد سواء، كما ستشارك بيانات الرؤية لثقافة الخدمة المثالية التي تعكس القيم الرئيسية لمؤسستك. وأخيراً، سوف تحدد التحديات في مكان العمل وتضع خطة عمل لسد الفجوات بين مكونات محددة من ثقافات الخدمة الحالية والمثالية. وسوف تمارس الكفاءات المطلوبة لإشراك زملائك في خلق ثقافة خدمة قوية.

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم أهمية خدمة العملاء في ظل البيئة التنافسية
- الحفاظ على الدور الحيوي الذي يلعبه رضا العملاء الداخليين لنجاح أي مؤسسة
- ممارسة التقنيات الفعالة وإدارة توقعات العملاء وإرضائهم
- تقديم خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضا العملاء
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة بفعالية لمشاكل العملاء وإيجاد حلول عملية لها
- مفاتيح لإدارة فريق الإبداع في تقديم وتطوير الخدمات
- أبعاد تطوير جودة الخدمات
- سلوكيات مقدم الخدمة المتميز

## الفئات المستهدفة:

- ممثلو خدمة العملاء والموظفون التقنيون وموظفو الدعم وممثلو خدمة العملاء الميدانية والمسؤولون عن حسابات العملاء وموظفو الإئتمان المختصين وكذلك المدراء الذين يريدون الحصول على تدريب في خدمة العملاء لتعزيز مهاراتهم وتدريب موظفيهم.

## محتوى البرنامج:

### الريادة والتميز في تطوير الخدمات:

- ماذا يعنى الامتياز في الخدمات
- دليل الريادة في تطوير الخدمات
- التميز في العناية بالعملاء والسرعة في الأداء
- أجندة الريادة والتميز في تطوير الخدمات
- مفاتيح لإدارة فريق الإبداع في تقديم وتطوير الخدمات
- مظاهر الاهتمام في تطوير الخدمات

### مفهوم وأبعاد تطوير جودة الخدمات:

- النموذج المتكامل لمفهوم جودة الخدمة
- أبعاد تطوير جودة الخدمات
- الدروس العشرة للخدمة المتميزة
- لماذا نخفق في تقديم وتطوير الخدمات
- أكسير الإبداع في تطوير الخدمات
- سلوكيات مقدم الخدمة المتميز

### تصميم وإعادة هندسة الوظائف والإجراءات:

- مفهوم إعادة هندسة الوظائف
- مفهوم إعادة هندسة الإجراءات
- أهداف إعادة هندسة الإجراءات
- خصائص إعادة هندسة الإجراءات
- الفوائد الأساسية من تطبيق إعادة هندسة الوظائف والإجراءات
- العوامل الحاسمة والمؤدية لنجاح مفهوم إعادة هندسة الإجراءات

### الأبعاد المؤثرة في تصميم وإعادة هندسة الإجراءات:

- تحليل الإجراءات
- تبسيط الإجراءات
- تقويم الأداء الوظيفي
- الاهتمام بالعملاء
- مهارات الاتصال الفعال
- اختيار وتنمية الموارد البشرية

## نموذج إعادة هندسة الإجراءات:

- مرحلة الوضع الحالي
- مرحلة الوضع المستقبلي
- تجميع هندسة الإجراءات بين الاستعراض العملي وتطبيق تقنية المعلومات
- نظام إدارة المعايير والجودة وهندسة الإجراءات

## أسس التغيير اللازم لتحسين وتطوير الخدمات:

- مفهوم التغيير ومتطلباته
- أسباب ومصفوفة التغيير
- كايزن والتغيير
- أنواع ومراحل وكيفية التعامل مع مقاومة التغيير
- الخطوات الفعالة للقيادة عند إدارة التغيير بنجاح
- كيف يؤدي التغيير إلى تحسين وتطوير الخدمات
- متى علينا أن نسعى لتطوير الخدمات وإعادة هندسة الإجراءات