

تسعى المؤسسات الحكومية إلى تحسين جودة خدماتها لتلبية توقعات المواطنين المتزايدة، خاصة في ظل التقدم التكنولوجي الذي يرفع من مستوى توقعات الجمهور. تعتبر الدورات التدريبية المتخصصة في خدمة العملاء أداة فعالة لتحقيق ذلك، حيث تزود الموظفين بالمهارات اللازمة للتعامل مع مختلف المواقف وتقديم خدمة متميزة.

✘ أهداف الدورة التدريبية

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير سياسات وإجراءات خدمة العملاء الاستباقية.
- التعامل بفعالية مع أنماط شخصيات العملاء المختلفة.
- تهدئة العملاء الغاضبين أو صعبى المراس عبر الهاتف أو شخصيًا.
- التحكم في المشاعر أثناء المواقف العصيبة.
- تعزيز مهارات الاستماع وطرح الأسئلة لفهم احتياجات العميل الحقيقية.
- وضع أهداف SMART لتحسين رضا العملاء بشكل مستمر. ([حلوماكس للتدريب و الإستشارات](#), [Blackbird Training](#))

✘ الكفاءات المستهدفة

- تقييم أفضل ممارسات خدمة العملاء في القطاع العام.
- تحسين فعالية الاتصال من خلال تطوير مهارات الاستماع وطرح الأسئلة.
- قياس ومراقبة مدى رضا خدمة العملاء في القطاع العام.
- تعزيز مهارات الإقناع والتفاوض وحل النزاعات.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة مشاركة خدمة العملاء في القطاع العام.

✘ محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: تحسين الاتصال بخدمة العملاء وتنمية المهارات الشخصية

- توقعات خدمة العملاء السبع.
- فهم التواصل غير اللفظي للعملاء.
- العمل مع أنماط المزاج الأربعة للعملاء.
- مهارات الاستماع وطرح الأسئلة النشطة لتعزيز خدمة العملاء.
- تقنيات لإعطاء وتلقي ملاحظات العملاء. ([Blackbird Training](#))

الوحدة الثانية: بناء منظمة تتمحور حول العملاء في القطاع العام

- تطوير ثقافة خدمة العملاء من أعلى للأسفل.
- العملاء الداخليون مقابل العملاء الخارجيين.
- السمات المشتركة لجميع القادة الناجحين.
- أفضل وأسوأ مقدمي خدمة العملاء في القطاع العام.
- الذهاب إلى الميل الإضافي لتجاوز توقعات العملاء.
- تمكين موظفي خدمة العملاء. ([Blackbird Training](#))

الوحدة الثالثة: تسخير قوة وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين خدمة العملاء

- فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز مشاركة العملاء.
- مواكبة التكنولوجيا المتغيرة بسرعة.
- أفضل ممارسات خدمة العملاء للقطاع العام عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- أدوات مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي.
- الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي: المدونات، تويتر، فيسبوك، يوتيوب.
- حماية السمعة الاجتماعية والإعلامية للمؤسسة.

الوحدة الرابعة: قياس ومراقبة رضا خدمة العملاء في القطاع العام

- فوائد قياس رضا خدمة العملاء.
- وضع معايير قياس ومراقبة جودة خدمة العملاء.
- أفضل الممارسات لتسجيل ومراقبة قضايا خدمة العملاء.
- دور المشرف في حل النزاعات.
- إدارة العواطف أثناء المواقف العصيبة.
- استراتيجيات للعمل مع الطبايع الصعبة أو المطالب.

الوحدة الخامسة: تحقيق التميز في خدمة العملاء في القطاع العام

- ما هي خطة العمل الخاصة بك؟
- موقفك يحدث فرقًا.
- تحديد أهداف SMART للتحسين المستمر.
- نصائح لإدارة الإجهاد للحفاظ على نمط حياة متوازن.
- مبادئ إدارة الوقت لتحسين الإنتاجية اليومية. ([Blackbird Training](#))

تُعد هذه الدورة التدريبية فرصة مثالية لموظفي القطاع العام لتطوير مهاراتهم وتعزيز قدرتهم على تقديم خدمة عملاء متميزة، مما يساهم في تحسين صورة المؤسسة وزيادة رضا المواطنين.

