

المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة في توقعات المواطنين، لم يعد تحسين تجربة العميل حكرًا على مؤسسات القطاع الخاص، بل أصبح ضرورة ملحة أمام المؤسسات الحكومية في مختلف المستويات. ومع ارتفاع مستوى توقعات المتعاملين نتيجة التقدم التكنولوجي مثل الهواتف الذكية والتطبيقات الحديثة، بات من الضروري أن تتبنى الجهات الحكومية نهجًا يضع احتياجات المواطنين في المقام الأول.

ورغم التحديات التي تواجه القطاع العام، وعلى رأسها القيود المالية والموارد المحدودة، فإن بإمكان المؤسسات العامة تقديم خدمات فعالة وذات جودة عالية من خلال تبني استراتيجيات مدروسة وممارسات معتمدة في إدارة تجربة العميل.

يهدف هذا المؤتمر إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحسين جودة خدمة العملاء في القطاع العام، من خلال التدريب على تقنيات الاتصال الفعال، وأفضل الممارسات في التعامل مع شكاوى واستفسارات الجمهور، والتعرف على أدوات قياس رضا العملاء، وتطبيق مفاهيم تصميم المؤسسات بما يضمن استجابة سريعة ومستمرة لاحتياجات المواطنين المتغيرة.

الفئات المستهدفة:

يستهدف هذا المؤتمر فئات متعددة من المهنيين العاملين في القطاع العام، ومن أبرزهم:

- موظفو خدمة العملاء في المؤسسات الحكومية على اختلاف مستوياتها.
- العاملون في الإدارات والأقسام الخدمية في القطاع العام.
- مدراء الإدارات والمشرفون على فرق خدمة العملاء.
- موظفو المنظمات غير الربحية المهتمون بتحسين تواصلهم مع الجمهور.
- العاملون في مجالات النقل العام والمرافق والخدمات العامة.
- كل من يرغب في تطوير مهاراته في مجال خدمة العملاء وتحسين جودة تقديم الخدمة للمواطنين.

أهداف المؤتمر:

بنهاية المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير سياسات وإجراءات تركز على خدمة العملاء بشكل استباقي وموجه للاحتياجات الفعلية.
- التعرف على طرق التعامل الناجح مع مختلف أنماط وشخصيات العملاء.
- إدارة المواقف الصعبة وتهذئة العملاء الفاضلين سواء عبر الهاتف أو بالحضور الشخصي.
- السيطرة على الانفعالات وتحقيق التوازن الانفعالي في بيئات العمل الضاغطة.
- تعزيز مهارات الاستماع والاستجواب لفهم خلفيات وتوقعات العملاء بشكل أدق.
- تحديد أهداف واقعية ومحددة (SMART) لتحسين مستويات رضا العملاء بشكل مستمر.

الكفاءات المستهدفة:

يسعى المؤتمر إلى تمكين المشاركين من امتلاك الكفاءات التالية:

- تقييم وتطبيق أفضل الممارسات في خدمة العملاء ضمن سياق العمل الحكومي.
- تحسين فعالية الاتصال من خلال تعزيز مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة المناسبة.
- تطوير آليات قياس ومراقبة أداء خدمة العملاء.
- تعزيز مهارات الإقناع والتفاوض وإدارة الخلافات مع الجمهور.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بفعالية لتعزيز التفاعل مع العملاء في القطاع العام.

محتوى المؤتمر:

الوحدة الأولى: تحسين التواصل وتنمية المهارات الشخصية في خدمة العملاء

- التعرف على توقعات العملاء السبعة الأساسية من مزودي الخدمة.
- فهم عناصر التواصل غير اللفظي وتأثيره على رضا العملاء.
- استراتيجيات التعامل مع أربعة أنماط رئيسية من شخصيات العملاء.

- تطوير مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة بفعالية لتحسين جودة التواصل.
- تقنيات فعّالة في تقديم وتلقي الملاحظات من العملاء لتعزيز التطوير المستمر.

الوحدة الثانية: بناء مؤسسة تركز على العميل في بيئة القطاع العام

- تعزيز ثقافة خدمة العملاء على كافة المستويات الإدارية.
 - التمييز بين العملاء الداخليين والخارجيين وأهمية خدمة كل فئة.
 - التعرف على السمات المشتركة للقادة الناجحين في مؤسسات الخدمة.
 - دراسة حالات أفضل وأسوأ الممارسات في خدمة العملاء الحكومية.
 - كيفية تجاوز التوقعات من خلال "الذهاب للميل الإضافي".
 - تمكين الموظفين ودعمهم لاتخاذ قرارات تصب في صالح المتعاملين.
- الوحدة الثالثة: تسخير وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين الخدمة العامة
- أهمية دمج وسائل التواصل الاجتماعي ضمن استراتيجيات خدمة العملاء.
 - مواجهة التغيرات السريعة في التكنولوجيا والتكيف معها.
 - استعراض أفضل الممارسات في استخدام الوسائط الاجتماعية للتفاعل مع الجمهور.
 - التعرف على أدوات مراقبة المحتوى والتفاعل على المنصات الرقمية.
 - الاستفادة من المدونات و Twitter و Facebook و YouTube لتعزيز الشفافية والاتصال.
 - استراتيجيات حماية السمعة المؤسسية على الصعيدين الإعلامي والاجتماعي.

الوحدة الرابعة: قياس ومراقبة رضا العملاء في المؤسسات العامة

- فوائد تطبيق أدوات قياس رضا العملاء كجزء من التحسين المستمر.
- وضع معايير دقيقة لمراقبة جودة تقديم الخدمة.
- توثيق ومراقبة شكاوى العملاء وكيفية التعامل معها بفعالية.
- دور المشرفين في إدارة النزاعات وضمان استمرارية الجودة.

- إدارة المشاعر والتعامل مع المواقف العصيبة بشكل احترافي.
 - تقنيات التعامل مع العملاء الصعبين أو أصحاب المطالب المرتفعة.
- الوحدة الخامسة: تحقيق التميز في خدمة العملاء بالقطاع العام
- إعداد خطة عمل عملية لتطبيق المهارات المكتسبة.
 - أهمية التوجه الإيجابي والموقف الشخصي في تقديم الخدمة.
 - تحديد وصياغة أهداف SMART كمنهج لتحسين الأداء.
 - نصائح لإدارة التوتر والضغط للحفاظ على نمط حياة متوازن.
 - مبادئ فعالة في إدارة الوقت لزيادة الإنتاجية وتحقيق التوازن المهني.