

## دليل الحقبة التدريبية

اسم الدورة: برنامج الإمارات للخدمات الحكومية المتميزة - المعايير الموحدة للخدمات الحكومية المتميزة ( خدمة العملاء )

مدة الدورة: 3 أيام

الهدف العام للدورة: تنمية قدرة المشاركين على التميز في خدمة العملاء.

### الأهداف التفصيلية للدورة:

- سوف يكتسب المتدرب المعرفة اللازمة عن التطور في المهارات المهنية لخدمة العملاء كما نعرفها اليوم. ويتم التركيز على أهميتها في العصر الحديث من "وجهة نظر مؤسسات القطاع العام. والتركيز على موظفي خدمة العملاء .
- إضافة إلى ذلك، سوف يتعرف المتدرب على وجهة نظر المهارات اللازمة لخدمة العملاء من مفهوم التعامل مع الموظفين والمرؤوسين على حد سواء. وسوف تناقش أهمية هذه المهنة فضلا عن الحالات العملية وحل المشكلات المتعلقة في هذا المجال. كذلك مجالات حيوية أخرى التي تعطي أهمية وخصوصية لهذه المهنة الحساسة في مؤسسات في القطاع العام.

### أهداف التدريب

- التعرف على معايير الخدمة والرعاية الحديثة للعملاء.
- إكساب المهارات اللازمة لبناء علاقات جيدة مع العملاء.
- القدرة على تطبيق مهارات التعامل مع أنواع العملاء.
- التعرف على المفاهيم الحديثة للتعامل الفعال مع العملاء.
- مراعاة عامل الوقت والجودة في خدمة العملاء.
- تسهيل وتقليص الإجراءات في إتمام المعاملات.
- تعميم المعايير وتوقعات المتعاملين على موظفي الخدمة.
- توفير أداة لقياس الأداء بالتركيز على نتائج خدمة المتعاملين.
- تزويد المتعاملين بمعلومات الاتصال الضرورية وآلية التغذية الراجعة.

### محتويات الدورة؟

- إن نموذج جودة خدمة العملاء هو عبارة عن مجموعة من المفاهيم التي وضعت لدعم وإرشاد موظفي خدمة العملاء بهدف توفير خدمات ذات مستوى عالمي. حيث تحدد كيفية حصول العملاء على المعلومات والخدمات من الموظفين بالإضافة إلى جودة ومعايير الخدمة التي يمكنهم توقعها.

- يقوم النموذج على (10) محاور يتناول كل منها مسألة رئيسية مختلفة حيث تعالج كل محور من المحاور ضمن فصل مستقل في الدورة.

### من هي الفئات المستهدفة بهذا الدورة؟

- يستهدف الدورة الفئات الوظيفية التالية:
- موظفو و موظفي خدمة العملاء .
- مدراء الوحدات التنظيمية الخاصة بخدمة العملاء وإدارة علاقات العملاء المعنيين بتطوير قنوات تقديم الخدمات.
- موظفو إدارات التميز المؤسسي وغيرهم من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على تحقيق رضى العملاء.
- الإدارة العليا
- إدارة العمليات
- موظفي إدارة الخدمات المساندة (علاقات عامة، إعلام وتسويق مؤسسي، حسابات، شؤون إدارية، دعم فني IT، خدمات عامة، المشتريات)
- 

### محتويات الدورة:

#### التقييم الذاتي الأولي

- النموذج العام لمفهوم "التميز في خدمة العملاء"

#### الفصل 1: مدخل الى خدمة المتعاملين / المتعاملون

- ما هي خدمة العملاء؟ - من هم العملاء؟ - من هم عملاء الجهة؟
- ما هي خصائص كل فئة من فئات العملاء؟ - متى وأين يمكن تقديم خدمة العملاء؟
- أهمية خدمة العملاء - ما هي مسؤولياتنا في خدمة العملاء؟
- ما هي الجهة الحكومية التي محورها العميل؟ - ما هو التزام الخدمة لدى الجهة؟
- قيم الخدمة المتميزة - قيم الخدمة المطلوبة من الموظفين كافة
- قياس درجة التركيز على العميل في الجهة

#### الفصل 2: معايير جودة الخدمة

- ما هي معايير جودة الخدمة؟ - ما هو ميثاق العملاء؟
- أهداف ميثاق خدمة العملاء: - معايير الخدمة في الجهة الحكومية
- ما هي "رحلة العميل" النموذجية؟ - ما هي "اللحظات الحاسمة" في مسار العميل؟
- التجربة التي يمر بها العميل؟ - إنشاء سلوك ودي في التعامل مع العملاء
- المشاكل التي يمكن أن تؤثر على سلوكنا أثناء تقديم خدمة العملاء

- المبادئ الرئيسية التي تعزز رضا العملاء؟
- نقاط القوة الرئيسية الثلاثة في خدمة العملاء
- مجالات التحسين الرئيسية الثلاثة في خدمة العملاء
- رضى العملاء خلال رحلة العميل:
- إرشادات تقديم الخدمات
- الإرشادات العامة عبر كافة قنوات الاتصال
- الإرشادات العامة عبر مراكز خدمات العملاء

### الفصل 3: تحليل المتعاملين : (أعرف متعاملك)

- توقعات العميل - الأنماط السلوكية الأساسية للعميل
- الشخص الجازم-يعتمد على النتائج - الشخص التحليلي-يهتم بالتفاصيل
- الشخص الودي-محب للتعامل مع الآخرين
- النمط السلوكي المسيطر
- الرد المناسب للنمط المناسب
- السيناريو الأول - السيناريو الثاني - السيناريو الثالث

### الفصل 4: مهارات الاتصال

- مهارات التواصل الشفهي - إرشادات رسائل التواصل - تنمية مهارات الاتصال الفعالة
- الخصائص المختلفة للصوت - مهارات اختيار الكلمات - كيفية إنهاء المحادثة
- التعامل الإيجابي - مهارات التواصل غير الشفهي - فهم لغة الجسد
- الأوضاع الجسدية التي تؤدي إلى إيصال رسائل خاطئة للعميل: - حركة اليدين - تجنب اللمس - المسافة
- الفاصلة - الظهور بمظهر مهني لائق - التواصل مع مختلف الثقافات
- التعامل مع شخصيات العملاء الخاصة؟
- الأنواع الستة من شخصيات العملاء - العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة - العملاء من ذوي الاحتياجات المختلفة

### الفصل 5: تهدئة العملاء المنزعجين

- ما الذي يجعل العملاء منزعجين؟
- ارتداء الملابس بطريقة احترافية
- كن صادقاً وأوف بوعودك دائماً
- انتبه للغة جسدك
- الخطوات الخمس الرئيسية لتهدئة العملاء المنزعجين

### الفصل 6: خدمة العملاء عبر الهاتف

- خدمة العملاء عبر الهاتف - إتقان استخدام الهاتف - الإجابة على الهاتف - الاصغاء الفعال
- وضع المتصل قيد الانتظار - تحويل مكالمات - تسجيل رسالة - البريد الصوتي - إنهاء المكالمات

## الفصل 7 : خدمة العملاء عبر الانترنت

- خدمة العملاء الانترنت - البريد الالكتروني
- الدردشة عبر الانترنت - online chat - ارشادات الدردشة – الاجابة الجاهزة
- قنوات إضافية لخدمة العملاء

## الفصل 8 : إستراتيجيات إدارة الوقت و إدارة الضغط النفسي

- استراتيجيات ادارة الوقت – تحكم بوقتك – تحليل المهام – ترتيب المهام بحسب الاولوية – اسباب هدر الوقت

## الفصل 9 : إستراتيجيات إدارة الضغط النفسي

- إدارة الضغط النفسي – ما هي اسباب الضغط النفسي – أعراض الضغط النفسي – ما يمكن ان تفعله للتخلص من الضغط النفسي

## الفصل 10 : التطوير المستمر

- ما هو التطوير المستمر – انواع التغذية الراجعة – كيف تجمع التغذية الراجعة
- الابتكار و الابداع في الخدمات الحكومية
- التطوير المستمر للموظفين – التطوير الذاتي