



إدارة مراكز الاتصال: المستوى المتقدم

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

متقدم | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-130

نظرة عامة

دورة «إدارة مراكز الاتصال: المستوى المتقدم» هي برنامج متقدم للممارسين ذوي الخبرة في مجال إدارة مراكز الاتصال. تغطي المبادئ ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ إدارة مراكز الاتصال ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال
- تطبيق طرق التحليل المتقدمة على بيانات تشغيل حقيقية
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء ممن لديهم خبرة لا تقل عن ثلاث سنوات.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: مراجعة المبادئ الأساسية

مراجعة سريعة وأحدث التغييرات في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال

اليوم 2: طرق التحليل المتقدمة

تقنيات تفصيلية وتفسير البيانات والحسابات

اليوم 3: تحسين التصميم والأداء

رفع الاعتمادية والكفاءة وخفض التكلفة

اليوم 4: تحري الأعطال في الحالات المعقدة

تشخيص المشكلات متعددة الأسباب من بيانات الموقع

اليوم 5: المخاطر واتخاذ القرار والتكامل

بناء خطة قائمة على المخاطر وعرض التوصيات

ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول - تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك

اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية - البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا

اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات - ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق

اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني - استكمال الحل واختباره وتحسينه

اليوم 10: العروض والتقييم الختامي - عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

المدة	أونلاين مباشر	حضورى	داخل الشركة
5 أيام	\$3,000	\$5,500	عرض سعر
10 أيام	\$5,500	\$9,900	عرض سعر

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

المواعيد والمدن 2027-2030

التاريخ	المدينة	الصيغة	المدة	الرسوم
17-28 يناير 2027	صلالة	حضورى	10 أيام	\$9,900
22-26 فبراير 2027	براغ	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-26 مارس 2027	لواندا	حضورى	10 أيام	\$9,900
30 أغسطس - 3 سبتمبر 2027	سنغافورة	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-26 نوفمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
17-28 يناير 2028	براغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
21-25 فبراير 2028	فرانكفورت	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 أبريل 2028	كوبنهاغن	حضورى	10 أيام	\$9,900
24-28 أبريل 2028	بانكوك	حضورى	5 أيام	\$5,500
31 يوليو - 11 أغسطس 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
15-26 يناير 2029	ميلانو	حضورى	10 أيام	\$9,900
16-20 أبريل 2029	ستوكهولم	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 يونيو 2029	برلين	حضورى	10 أيام	\$9,900
1-5 أكتوبر 2029	جنيف	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-30 نوفمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500
14-25 يناير 2030	الدار البيضاء	حضورى	10 أيام	\$9,900
16-20 يونيو 2030	الإسكندرية	حضورى	5 أيام	\$5,500
23 سبتمبر - 4 أكتوبر 2030	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
25-29 نوفمبر 2030	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
2-13 ديسمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	10 أيام	\$5,500

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/call-center-management-advanced-level/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

