



إدارة مراكز الاتصال

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

أساسي | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-112

نظرة عامة

دورة «إدارة مراكز الاتصال» هي برنامج تأسيسي يبني معرفة عملية متينة 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
- استخدام الأدوات العملية وقوائم التحقق والحسابات بثقة
- 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 والموظفين الجدد وكل من يحتاج أساسا متينا في الموضوع.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: المبادئ والمصطلحات

النطاق والتعريفات الأساسية وموقع إدارة مراكز الاتصال في العمليات اليومية

اليوم 2: الكودات والمعايير والمتطلبات

ما تشترطه أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال وكيفية قراءتها

اليوم 3: الطرق والأدوات والحسابات

طرق عملية خطوة بخطوة وقوائم تحقق وأمثلة محلولة

اليوم 4: التشغيل والتفتيش والمشكلات الشائعة

الأعطال المعتادة وعلامات الإنذار وطرق التعامل معها

اليوم 5: دراسات حالة وورشة عمل وتقييم

تمرين جماعي على حالات حقيقية واختبار ختامي

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	الضيافة	المدة	الرسوم
8-12 مارس 2027	جوهانسبرغ	حضورى	5 أيام	\$5,500
21 يونيو - 2 يوليو 2027	لاغوس	حضورى	10 أيام	\$9,900
23-27 أغسطس 2027	تونس	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 أكتوبر 2027	سنغافورة	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
31 يناير - 4 فبراير 2028	أكرا	حضورى	5 أيام	\$5,500
13-24 مارس 2028	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
27-31 مارس 2028	تورونتو	حضورى	5 أيام	\$5,500
30 أبريل - 11 مايو 2028	جدة	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 نوفمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
12-16 فبراير 2029	تبليسي	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 مارس 2029	عمان	حضورى	10 أيام	\$9,900
2-6 سبتمبر 2029	المنامة	حضورى	5 أيام	\$5,500
22 أكتوبر - 2 نوفمبر 2029	كيغالي	حضورى	10 أيام	\$9,900
3-7 ديسمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
14-18 يناير 2030	لشبونة	حضورى	5 أيام	\$5,500
10-21 يونيو 2030	مدريد	حضورى	10 أيام	\$9,900
15-19 يوليو 2030	زيورخ	حضورى	5 أيام	\$5,500
22 يوليو - 2 أغسطس 2030	باريس	حضورى	10 أيام	\$9,900
16-20 سبتمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

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

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

