



إدارة مراكز الاتصال: ورشة عمل تطبيقية

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ورشة تطبيقية | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-148

نظرة عامة

دورة «إدارة مراكز الاتصال: ورشة عمل تطبيقية» هي ورشة عمل تطبيقية قائمة على التمارين ومشكلات المواقع الحقيقية 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 الراغبين في التطبيق العملي أكثر من النظرية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: تمهيد الورشة وتحديد خط الأساس

يحضر كل مشارك مشكلة حقيقية من موقع عمله

اليوم 2: تطبيق موجه 1

تمارين عملية بالنماذج وقوائم التحقق والحسابات

اليوم 3: تطبيق موجه 2

محاكاة ولعب أدوار في سيناريوهات إدارة مراكز الاتصال

اليوم 4: حالات ميدانية من الخليج وأفريقيا

تحليل ما أخفق وما نجح

اليوم 5: خطة العمل ومراجعة الزملاء

يفادر كل مشارك بخطة تحسين تمت مراجعتها

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
20-24 يونيو 2027	الإسكندرية	حضورى	5 أيام	\$5,500
5-16 يوليو 2027	تبليسي	حضورى	10 أيام	\$9,900
30 أغسطس - 3 سبتمبر 2027	دبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
19-30 سبتمبر 2027	الدوحة	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
20-24 مارس 2028	لواندا	حضورى	5 أيام	\$5,500
9-20 أبريل 2028	عمان	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 مايو - 1 يونيو 2028	الإسكندرية	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 يونيو 2028	كيب تاون	حضورى	10 أيام	\$9,900
24-28 يوليو 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
5-9 فبراير 2029	فيينا	حضورى	5 أيام	\$5,500
23 يوليو - 3 أغسطس 2029	أبوظبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
17-21 سبتمبر 2029	باكو	حضورى	5 أيام	\$5,500
30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2029	المنامة	حضورى	10 أيام	\$9,900
15-19 أكتوبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
18-22 مارس 2030	أكرا	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 يوليو 2030	تورونتو	حضورى	10 أيام	\$9,900
22-26 يوليو 2030	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
28 يوليو - 8 أغسطس 2030	القاهرة	حضورى	10 أيام	\$9,900
18-22 نوفمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

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

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

