



التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

أساسي | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-117

نظرة عامة

دورة «التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة» هي برنامج تأسيسي يبني معرفة عملية متينة في مجال التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة. 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 التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة 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 التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة 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	الصيغة	المدة	الرسوم
8-12 فبراير 2027	الشارقة	حضورى	5 أيام	\$5,500
31 مايو - 11 يونيو 2027	هيوستن	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 يونيو - 2 يوليو 2027	مانشستر	حضورى	5 أيام	\$5,500
26 يوليو - 6 أغسطس 2027	مدريد	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 نوفمبر - 3 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
6-10 فبراير 2028	عمان	حضورى	5 أيام	\$5,500
13-24 مارس 2028	بانكوك	حضورى	10 أيام	\$9,900
11-15 سبتمبر 2028	مدريد	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-26 أكتوبر 2028	الإسكندرية	حضورى	10 أيام	\$9,900
23-27 أكتوبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
23-27 أبريل 2029	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
2-13 يوليو 2029	جوهانسبرغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
5-9 نوفمبر 2029	برشلونة	حضورى	5 أيام	\$5,500
11-22 نوفمبر 2029	أرييل	حضورى	10 أيام	\$9,900
3-7 ديسمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
7-11 يناير 2030	بانكوك	حضورى	5 أيام	\$5,500
18 فبراير - 1 مارس 2030	أكرا	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 أبريل - 3 مايو 2030	بيروت	حضورى	5 أيام	\$5,500
17-28 يونيو 2030	دبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
8-12 يوليو 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/complaint-handling-and-service-recovery/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

