



ماستر كلاس: التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ماستر كلاس | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-171

نظرة عامة

دورة «ماستر كلاس: التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة» هي ماستر كلاس للقيادات حول الاستراتيجية والأداء 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
- بناء دراسة جدوى وخارطة طريق قابلة للتنفيذ لفريق القيادة

لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء في المناصب العليا والقيادية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: رؤية استراتيجية ل التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة

الاتجاهات والتشريعات وما تفعله الشركات الرائدة

اليوم 2: المقارنة المرجعية والأداء

مؤشرات الأداء ونماذج النضج وتحليل الفجوات

اليوم 3: دروس من حوادث ومشاريع كبرى

نقاط القرار التي غيرت النتائج

اليوم 4: قيادة التغيير

بناء دراسة الجدوى والموازنة وقدرات الفريق

اليوم 5: منتدى الماستر كلاس

لجنة خبراء وتبادل خبرات وخارطة طريق شخصية

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
18-22 يناير 2027	أمستردام	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 أبريل 2027	فرانكفورت	حضورى	10 أيام	\$9,900
21-25 يونيو 2027	روما	حضورى	5 أيام	\$5,500
26 يوليو - 6 أغسطس 2027	لاغوس	حضورى	10 أيام	\$9,900
20-24 سبتمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
27-31 مارس 2028	جنيف	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 مايو 2028	كوبنهاغن	حضورى	10 أيام	\$9,900
10-14 يوليو 2028	أبوظبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
17-28 يوليو 2028	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
27 نوفمبر - 1 ديسمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
2-6 أبريل 2029	كيب تاون	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 يونيو 2029	كيغالي	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 أغسطس 2029	باكو	حضورى	5 أيام	\$5,500
9-20 سبتمبر 2029	مدينة الكويت	حضورى	10 أيام	\$9,900
5-9 نوفمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
4-8 فبراير 2030	نيروبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 أبريل 2030	هيوستن	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 يوليو - 1 أغسطس 2030	عمان	حضورى	5 أيام	\$5,500
11-22 أغسطس 2030	الإسكندرية	حضورى	10 أيام	\$9,900
9-13 سبتمبر 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-masterclass/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

