



التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة: ورشة عمل تطبيقية

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ورشة تطبيقية | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-153

نظرة عامة

دورة «التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة: ورشة عمل تطبيقية» هي ورشة عمل تطبيقية قائمة على التمارين ومشكلات المواقع الحقيقية 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 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 التعامل مع الشكاوى واستعادة الخدمة

اليوم 4: حالات ميدانية من الخليج وأفريقيا

تحليل ما أخفق وما نجح

اليوم 5: خطة العمل ومراجعة الزملاء

يغادر 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
29 مارس – 2 أبريل 2027	الدار البيضاء	حضورى	5 أيام	\$5,500
5-16 أبريل 2027	كوبنهاغن	حضورى	10 أيام	\$9,900
21-25 يونيو 2027	بانكوك	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 سبتمبر 2027	الدمام	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
30 أبريل – 4 مايو 2028	الخبر	حضورى	5 أيام	\$5,500
6-17 أغسطس 2028	الرياض	حضورى	10 أيام	\$9,900
4-8 سبتمبر 2028	أكرا	حضورى	5 أيام	\$5,500
9-20 أكتوبر 2028	برلين	حضورى	10 أيام	\$9,900
20-24 نوفمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
8-12 يناير 2029	سنغافورة	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 فبراير 2029	مسقط	حضورى	10 أيام	\$9,900
9-13 أبريل 2029	إدنبرة	حضورى	5 أيام	\$5,500
23 يوليو – 3 أغسطس 2029	أثينا	حضورى	10 أيام	\$9,900
1-5 أكتوبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
20-24 يناير 2030	شرم الشيخ	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 أغسطس 2030	مراكش	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 أغسطس 2030	جنيف	حضورى	5 أيام	\$5,500
21 أكتوبر – 1 نوفمبر 2030	برشلونة	حضورى	10 أيام	\$9,900
2-6 ديسمبر 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-practical-workshop/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com