



ماستر كلاس: رضا العملاء وجودة الخدمة

الجودة وأنظمة الأيزو

ماستر كلاس | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-QMS-182

نظرة عامة

دورة «ماستر كلاس: رضا العملاء وجودة الخدمة» هي ماستر كلاس للقيادات حول الاستراتيجية والأداء في مجال رضا العملاء وجودة الخدمة. تغطي المبادئ ومتطلبات معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ 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 رضا العملاء وجودة الخدمة ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ
- 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 لمديري الجودة والمدققين والمهندسين ومالكي العمليات في المناصب العليا والقيادية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: رؤية استراتيجية ل رضا العملاء وجودة 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	الصيغة	المدة	الرسوم
30 مايو - 3 يونيو 2027	الرياض	حضورى	5 أيام	\$5,500
25 يوليو - 5 أغسطس 2027	شرم الشيخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
27 سبتمبر - 1 أكتوبر 2027	بانكوك	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-4 أكتوبر 2027	كيب تاون	حضورى	10 أيام	\$9,900
15-11 أكتوبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
27-31 مارس 2028	لواندا	حضورى	5 أيام	\$5,500
10-21 أبريل 2028	أثينا	حضورى	10 أيام	\$9,900
7-11 أغسطس 2028	لشبونة	حضورى	5 أيام	\$5,500
21 أغسطس - 1 سبتمبر 2028	زيورخ	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 نوفمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
26-30 مارس 2029	لاغوس	حضورى	5 أيام	\$5,500
11-22 يونيو 2029	الدار البيضاء	حضورى	10 أيام	\$9,900
17-21 يونيو 2029	مسقط	حضورى	5 أيام	\$5,500
13-24 أغسطس 2029	كيغالي	حضورى	10 أيام	\$9,900
8-12 أكتوبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
9-13 يونيو 2030	الدوحة	حضورى	5 أيام	\$5,500
14-25 يوليو 2030	الإسكندرية	حضورى	10 أيام	\$9,900
26-30 أغسطس 2030	فرانكفورت	حضورى	5 أيام	\$5,500
23 سبتمبر - 4 أكتوبر 2030	كيب تاون	حضورى	10 أيام	\$9,900
7-11 أكتوبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/customer-satisfaction-and-service-quality-masterclass/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

