

# مهارات التعامل مع شكاوى الجمهور والعملاء

## مقدمة:

- أن سعى المؤسسة لتحقيق الكمال والتميز في خدمة عملاءها، يجب أن يبدأ بتشجيع متعاملين المؤسسة على إبداء شكاواهم وآرائهم وخلق آليات لتقديم شكاواهم لمقدمي خدمة العملاء والعمل على حلها، وأن يكون لإدارة المؤسسة الشجاعة أن تعترف بالمشاكل والأخطاء وتعمل على إصلاحها، وذلك هو أفضل السبل التي يمكن أن تحافظ بها المؤسسة على تميزها في خدمة متعاملينها. إن التعامل و معالجة شكاوى الجمهور والعملاء بالمؤسسة بفاعلية سيحول سخطهم إلى رضا وسيسمح للمؤسسة بالوصول إلى درجة توقعاتهم وخصوصاً إذا تعاملت مع هذه الشكاوي على إنها فرصة لتحسين وقياس رضا المتعاملين.
- تم تصميم هذه هذه الدورة التدريبية، للمساعدة على تطوير وإدارة نظام فعال لشكاوى الجمهور والعملاء يضمن تعزيز رضا الجمهور والعملاء وزيادة معدلات تسوية الشكاوي. وطريقة معالجتها والتخلص منها تدريجياً، بالإضافة إلى تحديد الأماكن التي تحتاج إلى تحسين مما يساعد على القضاء على أسباب الشكاوي من جذورها، من خلال تحديد الضوابط والعمليات التي تسمح للمؤسسة بالتعامل مع شكاوي المتعاملين بحرفية وفاعلية وتضمن رضاهم عن مستوى الخدمة المقدمة. تتناول الدورة أيضا الخطوات الاستراتيجية والعمليات والإجراءات الداخلية التي يجب على أي مؤسسة اتخاذها للبدء في الاستفادة من الشكاوي واسترداد العملاء الشاكين. كما ستطور الدورة مهارات التواصل والتعامل مع الشكاوي مما سيؤدي إلى اكتساب ثقة ورضا وامتنان الجمهور والمتعاملين.

## أهداف البرنامج:

- التعرف على أبعاد جودة الخدمة المتميزة للمتعاملين بالمؤسسات
- تنمية مهارات الإنصات والإتصال والحوار وإعداد التقارير لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات
- تنمية مهارات التميز لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات في متابعة شكاوي المتعاملين وآليات وإقتراحات حلها
- فهم المتطلبات والتطبيق العملي لنظام شكاوي وقياس رضا المتعاملين بناء على المعايير الدولية أيزو 10002 وأيزو 10004
- الإلمام بمدخل إدارة الجودة الشاملة كأساس للتميز في خدمة وعناية المتعاملين بالمؤسسات
- الإلمام بأنماط كل من مقدمي الخدمة أو المتعاملين بالمؤسسات وفن التعامل معهم

## الفئات المستهدفة:

- موظفي ورؤساء اقسام خدمات الجمهور و Front Desk ودوائر التطوير والتسويق، والمهتمين.

## محتوى البرنامج:

مفهوم وأبعاد جودة الخدمة المتميزة للمتعاملين بالمؤسسات:

- مفهوم الجودة وأهميتها ومدخل دراستها
- أبعاد جودة الخدمة بالمؤسسات
- إدارة الخدمة بالمؤسسات
- تأثير التميز في خدمة المتعاملين على أداء المؤسسات
- لماذا تختلف مع متعاملين المؤسسة وتخفق في تقديم خدمة متميزة؟
- أكسير الخدمة المتميزة للمتعاملين بالمؤسسات
- حالات وتطبيقات عملية

مهارات الإنصات والإتصال والحوار وإعداد التقارير لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات:

- مهارة الإنصات والإستقبال لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة الإتصال لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إدارة الحوار والنقاش لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إدارة المقابلات والحديث الفعال لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- مهارة إعداد وكتابة التقارير لمقدمي خدمة المتعاملين بالمؤسسات.
- حالات وتطبيقات عملية

تعريف الشكوى:

- على ماذا يشكوا العملاء
- لماذا لا يشتكي العملاء؟
- العميل المتذمر افضل، الشكوى كفرصة للتطوير
- الفرق بين الاعتراض والشكوى
- اسباب شكاوي العملاء
- كيف نقلل الشكاوي الى الحد الأدنى

القواعد السلوكية الواجب اتباعها عند التعامل مع شكاوي الجمهور و العملاء:

- كيف نتعامل مع الشكاوي المباشرة من العملاء؟
- التعامل مع الشكاوي من خلال الهاتف، اليميل
- ماذا تفعل المنظمات حتى تدير شكاوي العملاء بفاعلية؟
- اهمية التأكد من رضى العملاء حتى ولو لم يكن هناك شكاوي
- الوصايا الذهبية في التعامل مع شكاوي العملاء

متابعة شكاوي المتعاملين أو العملاء وآليات وإقتراحات حلها:

- التميز في إدراك حاجات المتعاملين بالمؤسسة من مقدمي خدمة العملاء أو المتعاملين.
- أبعاد الخدمة المتميزة بالمؤسسة من مقدمي خدمة العملاء أو المتعاملين.
- سلوكيات مقدمي خدمة العملاء أو المتعاملين المتميزين.

- دليل الريادة في خدمة المتعاملين بالمؤسسة.
- شكاوى أو إعتراضات المتعاملين كرد فعل إيجابي للعملاء المرتقبين بالمؤسسة.
- أهمية الشكاوى أو الإعتراضات من المتعاملين بالمؤسسة لمقدمى خدمة العملاء.
- أهم أنواع الشكاوى أو الإعتراضات التى يمكن أن يثيرها عميلك أو متعاملك بالمؤسسة.
- دور مقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة نحو شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- أهم النصائح الموجهة لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة عند الرد على شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- الوسائل والخطوات التى يجب أن يتبعها مقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة فى الرد على شكاوى أو إعتراضات العملاء.
- أهم الآليات التى يمكن أن تتبعها المؤسسة لتحديد أسباب شكاوى العملاء أو المتعاملين والمقترحات المبدعة والمبتكرة من مقدمى خدمة المتعاملين أو العملاء لحلها.
- دليل مقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة فى التعامل مع العملاء.
- حالات وتطبيقات عملية

## فهم المتطلبات والتطبيق العملى لنظام شكاوى وقياس رضا المتعاملين بناء على أيزو 10002 وأيزو 10004:

- المعيار الدولى أيزو 10002 لمعالجة شكاوى وقياس رضا المتعاملين
- المعيار الدولى أيزو 10004 لمعالجة شكاوى وقياس رضا المتعاملين
- الطرق الشائعة لقياس رضا المتعاملين عن جودة الخدمات
- مقياس عدد الشكاوى
- مقياس الرضا للمتعاملين
- نموذج جودة الخدمة وفجوات الخدمة
- مقياس الأداء الفعلى
- مقياس العميل الموجه بالقيمة
- طرق أخرى للحصول على تغذية مرتدة من المتعاملين
- إدارة توقعات المتعاملين
- رضا المتعاملين وولائهم
- حالات وتطبيقات عملية

## مدخل إدارة الجودة الشاملة كأساس للتميز فى خدمة وعناية العملاء أو المتعاملين بالمؤسسات:

- التعريف بإدارة الجودة الشاملة وفلسفتها كأساس للتميز فى خدمة المتعاملين بالمؤسسة.
- مقارنة بين المدخل التقليدى لإدارة الجودة ومدخل إدارة الجودة الشاملة.
- هل يعنى حصول المؤسسة على المواصفات القياسية للجودة (الأيزو) أنها تطبق إدارة الجودة الشاملة؟
- أهم النتائج التى يمكن أن يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمة عملاء أو متعاملين المؤسسة.
- حالات وتطبيقات عملية

## أنماط كل من مقدمى الخدمة والعملاء أو المتعاملين بالمؤسسات وفن التعامل معهم:

- الأنماط الخمسة لمقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين بالمؤسسة.
- النمط المتميز لمقدمى خدمة المتعاملين بالمؤسسة.
- كيفية التعامل من مقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين بالمؤسسة مع الأنماط المختلفة للعملاء.
- العبارات الممنوعة من مقدمى خدمة العملاء أو المتعاملين بالمؤسسة عند التعامل مع الأنماط المختلفة للعملاء أو المتعاملين.