



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

إدارة علاقات المواطنين (CRM) في القطاع الحكومي: بناء الثقة والولاء

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 09 - 13 / 03 / 2025.





مقدمة :

إدارة علاقات المواطنين (CRM) في القطاع الحكومي تعد أداة حيوية لتحسين التفاعل بين الحكومة والمواطنين، حيث تساعد في تعزيز الثقة والولاء من خلال تقديم خدمات متخصصة ومتميزة. تعمل أنظمة CRM على تنظيم بيانات المواطنين وتحليلها لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتقديم خدمات تتماشى مع تلك الاحتياجات، مما يعزز من رضا المواطنين ويزيد من مستوى المشاركة والثقة في المؤسسات الحكومية. يهدف برنامج "إدارة علاقات المواطنين (CRM) في القطاع الحكومي: بناء الثقة والولاء" إلى تمكين المشاركين من استخدام تقنيات وأدوات CRM بفعالية لتعزيز العلاقة بين المواطنين والحكومة، وتحقيق رضا المواطنين بشكل مستدام.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم إدارة علاقات المواطنين (CRM) وأهميتها في القطاع الحكومي.
- التعرف على مبادئ إدارة علاقات العملاء وتطبيقها في سياق الحكومة.
- إتقان مهارات التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية مع المواطنين.
- تطوير القدرة على فهم احتياجات المواطنين وتوقعاتهم وتلبيتها.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات CRM في تحسين تجربة المواطن.
- قياس رضا المواطنين وتقييم أداء الخدمات الحكومية.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لبناء الثقة والولاء لدى المواطنين.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى إدارة علاقات المواطنين

- مفهوم إدارة علاقات المواطنين (CRM) وأهميتها.
- الفرق بين إدارة علاقات العملاء (CRM) في القطاعين الخاص والحكومي.
- أهداف إدارة علاقات المواطنين (رضا المواطنين، الكفاءة، الشفافية).
- ورشة عمل: تحليل تجربة المواطن الحالية في جهة حكومية.



اليوم الثاني:

مبادئ إدارة علاقات العملاء

- دورة حياة علاقة المواطن مع الحكومة.
- استراتيجيات جذب المواطنين الجدد وبناء علاقات معهم.
- تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.
- الحفاظ على ولاء المواطنين وتعزيز ثقتهم.
- ورشة عمل: تطوير استراتيجية لإدارة علاقات المواطنين في جهة حكومية.

اليوم الثالث:

التواصل الفعال مع المواطنين

- مهارات الاستماع النشط وفهم احتياجات المواطنين.
- التحدث بوضوح ولباقة واحترام.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بفعالية.
- استخدام قنوات التواصل المختلفة (الهاتف، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي).
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية مع المواطنين.

اليوم الرابع:

التكنولوجيا وأدوات CRM

- أنظمة إدارة علاقات المواطنين (CRM) في الحكومة.
- استخدام التكنولوجيا في جمع وتحليل بيانات المواطنين.
- تخصيص الخدمات وتقديم تجربة شخصية للمواطنين.
- ورشة عمل: التعرف على إحدى منصات CRM وتطبيقها على حالة عملية.

اليوم الخامس:

قياس رضا المواطنين وتقييم الأداء

- أهمية قياس رضا المواطنين وتقييم أداء الخدمات.
- طرق قياس رضا المواطنين (استطلاعات الرأي، المقابلات، تحليل الشكاوى).
- مؤشرات الأداء الرئيسية في إدارة علاقات المواطنين.
- تحسين الخدمات بناءً على نتائج التقييم.
- ورشة عمل: تطوير خطة لقياس رضا المواطنين في جهة حكومية.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.