



# مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

**بناء فرق إسعاد عملاء حكومية  
عالية الأداء: مهارات وتقنيات**

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 18 - 22 / 05 / 2025.





## مقدمة :

تلعب فرق إسعاد العملاء دورًا رئيسيًا في تقديم خدمات حكومية متميزة تركز على رضا المواطنين وتعزيز تجربتهم. في بيئة مليئة بالتحديات والتوقعات المتزايدة، يتطلب بناء فرق إسعاد عملاء عالية الأداء في القطاع الحكومي تطوير مهارات قيادية وتقنية متقدمة تمكنهم من تلبية احتياجات العملاء بكفاءة واحترافية. تعتمد هذه الفرق على استراتيجيات مبتكرة لتحسين التفاعل مع المواطنين، استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة، وتطوير مهارات التواصل وحل المشكلات. يهدف برنامج "بناء فرق إسعاد عملاء حكومية عالية الأداء: مهارات وتقنيات" إلى تزويد المشاركين بالمهارات القيادية والتقنيات الحديثة لبناء وإدارة فرق إسعاد عملاء فعالة قادرة على تحقيق أعلى مستويات الأداء وتقديم تجربة متعاملين متميزة.

## أهداف الورشة:

- فهم أهمية فرق إسعاد العملاء الحكومية ودورها في تحقيق رضا المواطنين.
- تطوير الذكاء العاطفي والاجتماعي لدى أعضاء الفريق.
- تعزيز مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط.
- تطوير القدرة على التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات بطريقة إيجابية.
- بناء علاقات إيجابية مع المواطنين وتعزيز ثقتهم.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات إدارة علاقات العملاء في تحسين الخدمة.
- بناء فرق عمل متماسكة وذات أداء عالٍ.

## محتويات الورشة:

### اليوم الأول:

#### أهمية فرق إسعاد العملاء الحكومية

- دور فرق إسعاد العملاء في تحقيق رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم بالحكومة.
- خصائص فرق إسعاد العملاء عالية الأداء.
- بناء ثقافة تنظيمية تركز على خدمة العملاء.
- ورشة عمل: تحليل أداء فريق إسعاد عملاء حكومي وتحديد نقاط القوة والضعف.



## اليوم الثاني:

### الذكاء العاطفي والاجتماعي

- مفهوم الذكاء العاطفي والاجتماعي وأهميته في خدمة العملاء.
- عناصر الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات).
- تطوير مهارات التعاطف والتفهم.
- ورشة عمل: تمارين وأنشطة لتطوير الذكاء العاطفي والاجتماعي.

## اليوم الثالث:

### التواصل الفعال وحل المشكلات

- مهارات الاستماع النشط وفهم احتياجات المواطنين.
- التحدث بوضوح وثقة وإيجابية.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بفعالية.
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية وحل مشكلات.

## اليوم الرابع:

### بناء العلاقات الإيجابية

- أهمية بناء علاقات إيجابية مع المواطنين.
- مهارات كسب ثقة المواطنين وتعزيز ولائهم.
- تقديم خدمة استثنائية تتجاوز توقعات المواطنين.
- استخدام التكنولوجيا في بناء وتوطيد العلاقات مع المواطنين.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لبناء علاقات إيجابية مع المواطنين.

## اليوم الخامس:

### بناء فرق عمل عالية الأداء

- مبادئ بناء فرق عمل متماسكة وفعالة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات وتوزيع المهام.
- تعزيز التعاون والتواصل بين أعضاء الفريق.
- تحفيز وتشجيع أعضاء الفريق.
- ورشة عمل: تطوير خطة عمل لبناء فريق إسعاد عملاء حكومي عالي الأداء.



## 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.