



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

خدمة العملاء الاستباقية في القطاع الحكومي: توقع الاحتياجات وحل المشاكل

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 18 - 22 / 05 / 2025.





مقدمة :

في ظل تزايد تطلعات المواطنين وتوقعاتهم من الخدمات الحكومية، أصبح من الضروري الانتقال من أسلوب خدمة العملاء التقليدي إلى خدمة عملاء استباقية تركز على توقع احتياجات المواطنين وحل المشكلات قبل ظهورها. يعتمد هذا النهج على استخدام التكنولوجيا وتحليل البيانات لفهم سلوك المتعاملين وتقديم حلول مخصصة وفورية. خدمة العملاء الاستباقية تعزز من رضا المتعاملين، تزيد من كفاءة العمليات الحكومية، وتساهم في تحسين تجربة المواطنين بشكل عام. يهدف برنامج "خدمة العملاء الاستباقية في القطاع الحكومي: توقع الاحتياجات وحل المشاكل" إلى تطوير مهارات المشاركين في استخدام الأدوات الحديثة لاستباق احتياجات المواطنين وتقديم خدمات تتجاوز التوقعات.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم خدمة العملاء الاستباقية وأهميتها في القطاع الحكومي.
- التعرف على أفضل الممارسات في تقديم خدمة استباقية للمواطنين.
- تطوير مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط.
- تحسين القدرة على توقع احتياجات المواطنين وتقديم حلول استباقية.
- إتقان مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات تحليل البيانات في توقع الاحتياجات وتقديم خدمات مخصصة.
- بناء ثقافة تنظيمية تشجع على تقديم خدمة استباقية للمواطنين.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى خدمة العملاء الاستباقية

- مفهوم خدمة العملاء الاستباقية وأهميتها في القطاع الحكومي.
- الفرق بين خدمة العملاء التقليدية والاستباقية.
- فوائد تطبيق خدمة العملاء الاستباقية (رضا المواطنين، الكفاءة، التوفير في التكاليف).
- ورشة عمل: تحليل تجربة المواطن الحالية في جهة حكومية وتحديد فرص التحسين.

اليوم الثاني:

توقع احتياجات المواطنين

- فهم احتياجات المواطنين وتوقعاتهم.
- استخدام أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي في توقع الاحتياجات.
- تحديد نقاط الاتصال الرئيسية مع المواطنين وتقديم الدعم اللازم في كل مرحلة.
- ورشة عمل: تحليل بيانات متعاملين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.



اليوم الثالث:

التواصل الفعال وحل المشكلات

- مهارات الاستماع النشط وفهم استفسارات وشكاوى المواطنين.
- التحدث بوضوح ولباقة واحترام.
- تقديم حلول سريعة وفعالة للمشاكل.
- مهارات إدارة الأزمات والتعامل مع المواقف الصعبة.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية مع المواطنين.

اليوم الرابع:

التكنولوجيا في خدمة العملاء الاستباقية

- استخدام روبوتات المحادثة (Chatbots) لتقديم دعم فوري للمواطنين.
- تخصيص الخدمات وتقديم توصيات بناءً على احتياجات المواطنين.
- استخدام قنوات التواصل الاجتماعي في التواصل مع المواطنين وتقديم الدعم.
- ورشة عمل: تصميم روبوت محادثة لتقديم إجابات على الأسئلة الشائعة.

اليوم الخامس:

بناء ثقافة استباقية

- أهمية بناء ثقافة تنظيمية تشجع على تقديم خدمة استباقية.
- تمكين الموظفين وتدريبهم على مهارات خدمة العملاء الاستباقية.
- قياس رضا المواطنين وتقييم أداء الخدمات.
- تطوير استراتيجيات مستدامة لتقديم خدمة استباقية.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتطبيق خدمة العملاء الاستباقية 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.