



# مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

## خدمة العملاء المتقدمة في البيئات متعددة القنوات

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 2025 / 7/3 - 6/29





## مقدمة :

يتفاعل العملاء مع المؤسسات عبر مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والردشة المباشرة وغيرها. يتطلب هذا الواقع من الشركات تقديم خدمة عملاء متقدمة قادرة على تلبية احتياجات العملاء عبر جميع هذه القنوات بسلاسة وفعالية.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم خدمة عملاء متقدمة في البيئات متعددة القنوات، من خلال استعراض أفضل الممارسات والتحديات والحلول في هذا المجال، وتطوير مهارات التواصل الفعال، وحل المشكلات، واستخدام التكنولوجيا الحديثة في إدارة تفاعلات العملاء عبر مختلف القنوات.

## أهداف الورشة:

- فهم مفهوم خدمة العملاء متعددة القنوات وأهميتها في تحقيق رضا العملاء.
- التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات في تقديم خدمة عملاء متعددة القنوات.
- إتقان مهارات التواصل الفعال عبر مختلف القنوات (الهاتف، البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، الردشة المباشرة).
- تطوير القدرة على إدارة تفاعلات العملاء عبر مختلف القنوات بسلاسة وفعالية.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات إدارة علاقات العملاء في تحسين تجربة العملاء متعددة القنوات.
- قياس وتحليل أداء خدمة العملاء متعددة القنوات وتحديد مجالات التحسين.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لخدمة العملاء متعددة القنوات في مؤسساتهم.

## محتويات الورشة:

### اليوم الأول:

#### مقدمة إلى خدمة العملاء متعددة القنوات

- مفهوم خدمة العملاء متعددة القنوات وأهميتها.
- التحديات التي تواجه الشركات في تقديم خدمة عملاء متعددة القنوات.
- أفضل الممارسات في خدمة العملاء متعددة القنوات.
- ورشة عمل: تحليل تجربة عميل متعددة القنوات وتحديد نقاط القوة والضعف.



## اليوم الثاني:

### التواصل الفعال عبر مختلف القنوات

- مهارات التواصل الفعال عبر الهاتف.
- كتابة رسائل بريد إلكتروني فعالة ومهنية.
- التواصل مع العملاء عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- إدارة الدردشة المباشرة مع العملاء.
- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات تواصلية عبر مختلف القنوات.

## اليوم الثالث:

### إدارة تفاعلات العملاء

- توحيد بيانات العملاء وتاريخ تفاعلاتهم عبر مختلف القنوات.
- توجيه استفسارات العملاء إلى القنوات المناسبة.
- تقديم دعم متنسق وشخصي عبر جميع القنوات.
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات بفعالية.
- ورشة عمل: تطوير خطة لإدارة تفاعلات العملاء متعددة القنوات.

## اليوم الرابع:

### التكنولوجيا في خدمة العملاء متعددة القنوات

- أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) متعددة القنوات.
- روبوتات المحادثة (Chatbots) والذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- تحليل بيانات العملاء لتحسين تجربة العملاء.
- ورشة عمل: التعرف على إحدى منصات CRM متعددة القنوات وتطبيقها على حالة عملية.

## اليوم الخامس:

### قياس الأداء وتحسين الخدمة

- أهمية قياس أداء خدمة العملاء متعددة القنوات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء متعددة القنوات.
- تحليل بيانات العملاء لتحديد مجالات التحسين.
- تطوير استراتيجيات لتحسين خدمة العملاء متعددة القنوات.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتحسين خدمة العملاء متعددة القنوات في مؤسسة.



## 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.