



المعهد العربي للتدريب في الخليج

# نظام شكاوى العملاء أداة لتطوير خدمة العملاء

## لمحة عامة

- تركّز هذه الدورة المتخصصة في شكاوى المتعاملين على جانبين وهما: الجانب السلوكي المتعلق بالموظف بشكل فردي والذي يتعامل وجهاً لوجه مع صاحب الشكوى ، والجانب الإجرائي المتعلق بكيفية تعامل المؤسسة مع الشكوى في كل خطوة منذ لحظة تقديم الشكوى إلى نهايتها . وتشمل هذه الدورة أيضاً على التحضيرات اللازمة التي يجب على المؤسسة أن تمر بها في مجال التنمية الثقافية والانفتاح قبل أن تأمل من الاستفادة من الشكاوى واستعادة المتعاملين الذين قدموا الشكوى وتحسين العمليات الداخلية وتحقيق آفاق جديدة في رضا المتعاملين.

## المنهجية

- تعتمد هذه الدورة على دراسات الحالة والتمارين وقيام فرق العمل بتصميم الإجراءات والنماذج والمشاركة بتمارين لعب الأدوار . بالإضافة إلى العروض التقديمية الموجزة التي يقدمها المستشار والتي ينتج عنها أسئلة يتم مناقشتها في مجموعات.

## أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- توضيح أهمية إدارة نظام شكاوى المتعاملين لتحسين أداء المؤسسة
- تطبيق نظام آراء المتعاملين والذي من شأنه أن يزيد من رضا المتعاملين والاحتفاظ بهم
- إدارة كل مرحلة من مراحل التعامل مع الشكاوى من التحضير إلى أن يتم حل الشكوى ، ويشمل ذلك استلام الشكوى وتحليلها وتصعيدها ومتابعتها وجميع الاتصالات الداخلية والخارجية
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لتقييم ومراجعة أنظمة الشكاوى
- تقييم الأنظمة الموجودة ومطابقتها مع أفضل المعايير العالمية للتعامل مع الشكاوى

## الفئات المستهدفة

- مدراء نظام شكاوى المتعاملين والموظفون ومدراء خدمة وإسعاد المتعاملين وموظفو الأقسام المساندة مثل الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات التي تقدم خدمات إلى الأقسام الأخرى (المتعاملين الداخليين) في المؤسسة.

## محاوور الءورة

- التوءه نءو ءءمة المتعاملين
- التعاطف
- السيطرة على المشاعر
- تطبيق المعايير
- تقييم الأنظمة
- تنظيم مكان العمل
- التوءه نءو الءوءة

### مقدمة ءول فهم المتعاملين

- ءقائق وأرقام مثيرة للاهتمام
- الءفاظ على المتعاملين
- تطوير قاعءة المتعاملين والءفاظ عليهم
- نموذج PRIDE لفهم اءتياجات المتعاملين
- عناصر مزيج الءءماء
- نموذج ءوءة الءءمة وفءوات الءءمة
- إءارة توقعاء المتعاملين

### مقدمة في إءارة الشكاوى

- الإءتمام بالشكاوى
- تعريف "شكاوى المتعاملين"
- رضا المتعاملين وولاءهم
- نموذج كانو
- ءطورة ءءاهل الشكاوى
- مراحل الشكاوى
- مصادر شكاوى المتعاملين
- أنواع الشكاوى
- معالءة الشكاوى: العملية والسلوك
- الءعامل مع شكاوى المتعاملين

## معايير النظام والإجراءات لإدارة ومعالجة الشكاوى

- خلفية عن معايير إدارة الشكاوى
- نموذج آيزو 9001 و علاقته بنظام الشكاوى
- آيزو 9001 ومتطلبات إدارة الشكاوى
- العناصر الأساسية لنظام إدارة الشكاوى
- آيزو 10002 الهيكل
- نطاق المبادئ التوجيهية
- سياسة معالجة الشكاوى
- المسؤولية والسلطة
- الإدارة العليا
- ممثل الإدارة
- باقي المدراء
- الموظفون الذي يستدعي عملهم التواصل مع المتعاملين
- باقي الموظفين
- التخطيط و التصميم
- أهداف معالجة الشكاوى
- رضا المتعاملين والروابط والملاءمة
- متطلبات المورد
- متطلبات الكفاءة
- العمليات والتواصل
- العناصر الأساسية
- الاستلام والتسجيل والمتابعة
- التقييم والتحقق وحل الشكاوى
- الصيانة والتحسين
- وجهة نظر الإدارة

## تقييم ومراقبة نظام إدارة الشكاوى

- اقتباسات حول المعايير
- مصدر مؤشرات الأداء الرئيسية
- القياسات والمعايير ومؤشرات الأداء الرئيسية
- بعض مجالات النتائج الرئيسية للمؤسسة
- معايير مؤشرات الأداء الرئيسية "الجيدة"
- تحليل الشكاوى: تحليل السبب الجذري
- ترتيب المشكلات حسب الأولوية
- إيجاد حلول ناجحة وفعالة



المعهد العربي للتدريب في الخليج