

رقم الدورة 1074

# إدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة إدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة من البرامج التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تطوير قدرات العاملين في البنوك والمؤسسات المالية على إدارة شكاوى العملاء بكفاءة واحترافية، وتحويل المواقف السلبية إلى فرص لتعزيز الثقة والولاء وتحسين جودة الخدمات. وفي ظل ارتفاع توقعات العملاء، وتسارع التحول الرقمي، وزيادة المنافسة في القطاع المصرفي، أصبحت إدارة الشكاوى واستعادة الخدمة من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء، والسمعة المؤسسية، واستدامة الأعمال.

يركز البرنامج على بناء فهم شامل لمنهجيات إدارة الشكاوى، وتحليل أسبابها، وإدارة رحلة الشكوى، ومهارات التواصل الفعال، والتعامل مع العملاء في المواقف الصعبة، واستراتيجيات استعادة جودة الخدمة، وتحليل الأسباب الجذرية للمشكلات، بما يساهم في تقليل تكرار الشكاوى وتحسين العمليات التشغيلية ورفع جودة الخدمات المصرفية.

كما يستعرض البرنامج التكامل بين إدارة الشكاوى وتجربة العملاء، وإدارة علاقات العملاء، وإدارة الجودة، وإدارة الفروع، ومراكز الاتصال، والامتثال التنظيمي، وحماية العملاء، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتحول الرقمي، مع التركيز على الاستفادة من أنظمة إدارة الشكاوى، وتحليلات البيانات، والذكاء الاصطناعي، ومؤشرات الأداء لدعم التحسين المستمر واتخاذ القرارات المبنية على البيانات.

ومن خلال دراسات الحالة، وتمارين المحاكاة، وورش العمل التطبيقية، وتمثيل الأدوار، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة للتحقيق في الشكاوى، وإدارة التصعيد، واستعادة ثقة العملاء، وتحسين جودة الخدمة، وبناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل، بما يعزز الأداء المؤسسي ويحقق ميزة تنافسية مستدامة.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ إدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة وتقييم أثرها على رضا العملاء والأداء المؤسسي بنهاية البرنامج.
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الشكاوى وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- تقييم شكاوى العملاء باستخدام منهجيات التحقيق وتحليل الأسباب الجذرية.
- تطبيق مهارات التواصل الفعال، والاستماع النشط، والتفاوض، وإدارة النزاعات أثناء معالجة الشكاوى.
- تصميم خطط لاستعادة جودة الخدمة واستعادة ثقة العملاء وتعزيز ولائهم.
- تحسين إجراءات معالجة الشكاوى من خلال التحسين المستمر وتحليل التغذية الراجعة من العملاء.
- تعزيز الامتثال التنظيمي، ومتطلبات حماية العملاء، والضوابط الداخلية في إدارة الشكاوى.
- تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات معالجة الشكاوى، ورضا العملاء، وجودة الخدمة لقياس الأداء.
- تقييم أثر التحول الرقمي، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والقنوات الرقمية على إدارة الشكاوى.
- موازنة إدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة مع تجربة العملاء، وإدارة العلاقات، والتميز التشغيلي، والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة قبل نهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء خدمة العملاء، ومدراء تجربة العملاء، ومدراء الفروع، ومدراء العلاقات، ومدراء العمليات المصرفية، ومدراء الجودة، ومدراء مراكز الاتصال، ومسؤولي معالجة الشكاوى، ومسؤولي حماية العملاء، وأخصائيي إدارة علاقات العملاء، والعاملين في إدارات خدمة العملاء، والعمليات، والامتثال، والجودة، والتطوير المؤسسي، وإدارة المخاطر في البنوك والمؤسسات المالية.

كما تناسب القيادات التنفيذية، ومدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء الخدمات المصرفية للشركات، ومدراء الامتثال، ومدراء المخاطر التشغيلية، ومدراء التحول الرقمي، والعاملين في الجهات الحكومية، والمؤسسات العامة، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع المسؤولين عن تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء، وإدارة الشكاوى، وتحقيق التميز المؤسسي.

## مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة الشكاوى وتحسين جودة الخدمات.
- تحليل شكاوى العملاء وتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات.
- تطبيق مهارات التواصل والتفاوض وإدارة النزاعات أثناء معالجة الشكاوى.
- تصميم خطط فعالة لاستعادة جودة الخدمة وتعزيز ثقة العملاء.
- تحسين إجراءات معالجة الشكاوى وتقليل تكرارها من خلال التحسين المستمر.
- تطبيق متطلبات الامتثال وحماية العملاء والضوابط الرقابية في إدارة الشكاوى.
- إعداد تقارير تنفيذية باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات الشكاوى، ورضا العملاء، وجودة الخدمة.
- دمج إدارة الشكاوى مع تجربة العملاء، وإدارة العلاقات، والتحول الرقمي، وإدارة المخاطر.
- تقييم أثر الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات والتكنولوجيا المالية على تطوير أنظمة إدارة الشكاوى.
- إعداد خطة تنفيذية لتحسين إدارة الشكاوى، وتعزيز جودة الخدمة، ورفع رضا العملاء، وتقليل الشكاوى المتكررة، وتحقيق التميز التشغيلي والنمو المستدام.

## محاور الدورة

المحتوى التدريبي:

اليوم الأول

## أساسيات إدارة الشكاوى في القطاع المصرفي

- مفهوم وأهمية إدارة الشكاوى.
- رحلة الشكاوى من الاستقبال إلى الإغلاق.

اليوم الأول — تابع

- توقعات العملاء وجودة الخدمة.
- متطلبات حماية العملاء والامتثال التنظيمي.
- تطبيق عملي: تصنيف الشكاوى وتحليل أسبابها.

## اليوم الثاني

### التحقيق في الشكاوى ومعالجتها

- منهجيات التحقيق في الشكاوى.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- مهارات التواصل والاستماع النشط.
- التفاوض وإدارة النزاعات مع العملاء.
- تطبيق عملي: محاكاة التعامل مع شكاوى مصرفية معقدة.

## اليوم الثالث

### استعادة جودة الخدمة وتعزيز الولاء

- مبادئ استعادة جودة الخدمة.
- استعادة ثقة العملاء بعد الإخفاقات الخدمية.
- إدارة تصعيد الشكاوى.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لاستعادة جودة الخدمة.

## اليوم الرابع

## الحوكمة والتحول الرقمي وقياس الأداء

- حوكمة إدارة الشكاوى والضوابط الداخلية.
- أنظمة إدارة الشكاوى وإدارة علاقات العملاء (CRM).
- الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات في إدارة الشكاوى.
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات الشكاوى، ورضا العملاء، وجودة الخدمة.
- تطبيق عملي: تصميم لوحة مؤشرات لإدارة الشكاوى وقياس الأداء.

## اليوم الخامس

## بناء منظومة متكاملة لإدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة

- أفضل الممارسات العالمية في إدارة الشكاوى.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- التحسين المستمر والاستفادة من دروس الشكاوى.
- التخطيط الاستراتيجي لتعزيز جودة الخدمات.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة لإدارة الشكاوى واستعادة جودة الخدمة تشمل تطوير سياسات وإجراءات معالجة الشكاوى، وآليات التحقيق وتحليل الأسباب الجذرية، واستراتيجيات استعادة الخدمة، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الامتثال، وتوظيف الأنظمة الرقمية والذكاء الاصطناعي، وقياس الأداء، وتمكين الموظفين، وآليات التحسين المستمر، بما يساهم في رفع رضا العملاء، وتعزيز الثقة والولاء، وتقليل تكرار الشكاوى، وتحسين جودة الخدمات، وتحقيق الاستدامة والتميز المؤسسي.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/complaint-management-service-recovery>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440

