

إدارة الشكاوى واستعادة رضا المتعامل

تحويل الشكاوى من عبء إلى مصدر تحسين، ومهارات استعادة التعامل الغاضب.

المستوى	تمهيدي
المدة	يومان 12 ساعة تدريبية
الرسوم	399 درهم
عدد المقاعد	من 8 إلى 24 مشاركاً
طريقة التنفيذ	داخل مقر المؤسسة · حضور عام · افتراضي مباشر
الموعدان السنويان	15 فبراير و20 سبتمبر

جميع البرامج التدريبية معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

أهداف البرنامج

- بناء نظام استقبال وتصنيف الشكاوى
- التعامل مع الغضب والتصعيد بهدوء ومنهجية
- تنفيذ تحليل جذري لأسباب الشكاوى المتكررة
- إغلاق الشكاوى بما يعيد ثقة المتعامل

الفئة المستهدفة

موظفو خدمة المتعاملين، مسؤولو الشكاوى، ومشرفو مراكز الاتصال.
المتطلبات المسبقة: لا توجد متطلبات مسبقة.

محاور البرنامج

اليوم 1 – النظام والمهارة

- لماذا الشكاوى فرصة لا تهدد
- نظام استقبال الشكاوى وقنواته
- مهارات الإنصات والتعاطف
- التعامل مع الغضب: نموذج عملي بأربع خطوات

اليوم 2 – الحل والتحسين

- صلاحيات الحل الفوري وحدودها
- التحليل الجذري للشكاوى المتكررة
- إغلاق الشكاوى ومتابعة الرضا بعدها
- لعب أدوار على حالات حقيقية

- الإنصات الفعّال
- إدارة الانفعالات
- التحليل الجذري
- التفاوض وحل المشكلات

ماذا يحصل عليه المشارك

- دليل إجراءات الشكاوى
- نموذج تصنيف وتحليل الشكاوى
- بنك عبارات التعامل مع المواقف الصعبة
- شهادة حضور معتمدة من الشركة

أسلوب التقييم

لعب أدوار مسجّل: التعامل مع ثلاث حالات شكوى متصاعدة الصعوبة مع تغذية راجعة.

عن الشركة

شركة الابتكار والتميز للاستشارات والتدريب، ومقرها الشارقة، تعمل مع الجهات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات والمنطقة. نقدّم الاستشارات الإدارية، وتأهيل جوائز التميز، وتجربة التعامل، والابتكار المؤسسي، وشهادات الأيزو، والبحوث — إلى جانب برامج تدريبية تطبيقية معتمدة.

برامج معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص • أكثر من 3,500 متدرب • 40 جهة حكومية وخاصة

لماذا تتدرب معنا

- ما لا يقل عن 40% من ساعات كل برنامج تمارين وحالات عملية، لا محاضرات.
- تصميم البرامج وفق منهجية ADDIE، والحالات مستمدة من بيئة عمل المشاركين.
- مدربون بخبرة ميدانية حقيقية في المشاريع التي يدّربون عليها.
- التنفيذ بالعربية والإنجليزية بنفس الجودة، داخل مقرّم أو بحضور عام أو افتراضياً.



سجّل في هذه الدورة

للتسجيل أو لتنفيذ البرنامج داخل مؤسستكم، تواصلوا معنا — أو سجّلوا مباشرة من صفحة البرنامج على موقعنا.

+971 55 139 9356

+971 6 558 7807

www.innovationexcellence.ae

info@innovationexcellence.ae

الشارقة، الإمارات العربية المتحدة — شارع البطينة الشرق، مركز ون، مكتب 37

الرسوم بالدرهم الإماراتي للمشارك الواحد ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة. تأكد من سنة انعقاد الموعد على الموقع.