

مقدمة في تجربة التعامل – جلسة مجانية

جلسة مجانية تشرح الفرق بين خدمة المتعاملين وتجربة التعامل، وكيف يُقاس كل منهما.

المستوى	تمهيدي
المدة	يوم واحد 30 ساعات تدريبية
الرسوم	بدون رسوم
عدد المقاعد	من 10 إلى 40 مشاركاً
طريقة التنفيذ	حضور عام ٠ افتراضي مباشر
الموعدان السنويان	1 فبراير و23 أغسطس

جميع البرامج التدريبية معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

أهداف البرنامج

- التمييز بين خدمة المتعاملين وتجربة التعامل
- التعرّف على مفهوم رحلة التعامل ونقاط الاتصال
- فهم مؤشرات القياس الأساسية: الرضا والسعادة والجهد
- تحديد أسرع فرصة تحسين في بيئة عملك

الفئة المستهدفة

موظفو ومشرفو خدمة المتعاملين، وأي فريق يتعامل مباشرة مع الجمهور.
المتطلبات المسبقة: لا توجد.

محاور البرنامج

اليوم 1 – الجلسة التعريفية

- خدمة المتعاملين مقابل تجربة التعامل
- رحلة التعامل ونقاط الألم الشائعة
- مؤشرات القياس ومتى نستخدم كلاً منها
- تمرين قصير: نقطة ألم واحدة من واقعكم

الكفاءات المستهدفة

- الوعي بتجربة التعامل
- أساسيات القياس
- التفكير من منظور المستخدم

- ملخص مصور لرحلة التعامل
- دليل مختصر لمؤشرات القياس
- شهادة حضور

أسلوب التقييم

لا يوجد تقييم — جلسة تعريفية بشهادة حضور.

عن الشركة

شركة الابتكار والتميز للاستشارات والتدريب، ومقرها الشارقة، تعمل مع الجهات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات والمنطقة. نقدم 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 يدربون عليها.
- التنفيذ بالعربية والإنجليزية بنفس الجودة، داخل مقرم أو بحضور عام أو افتراضياً.



سجل في هذه الدورة

للتسجيل أو لتنفيذ البرنامج داخل مؤسستكم، تواصلوا معنا — أو سجلوا 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.