

التميز في خدمة المتعاملين ونظام النجوم

معايير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات، والاستعداد العملي لزيارة التقييم.

المستوى	تطبيقي
المدة	3 أيام • 18 ساعة تدريبية
الرسوم	699 درهم
عدد المقاعد	من 6 إلى 20 مشاركاً
طريقة التنفيذ	داخل مقر المؤسسة • حضور عام
الموعدان السنويان	21 يونيو و29 نوفمبر

جميع البرامج التدريبية معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

أهداف البرنامج

- فهم معايير نظام النجوم ومنهجية التقييم ووزن كل محور
- الاستعداد لزيارات المتسوق السري
- تصميم معايير خدمة داخلية قابلة للقياس
- بناء خطة رفع التصنيف ومتابعتها

الفئة المستهدفة

مدراء مراكز الخدمة، فرق خدمة المتعاملين في الجهات الحكومية، ومنسقو التميز.
المتطلبات المسبقة: العمل ضمن جهة تقدّم خدمات مباشرة للمتعاملين.

محاور البرنامج

اليوم 1 – بنية النظام

- نشأة نظام النجوم وأهدافه
- المحاور والأوزان
- معايير القناة الحضورية
- معايير القناة الرقمية

اليوم 2 – التقييم والقياس

- المتسوق السري: ما الذي يُقاس فعلياً
- قياس رضا وسعادة المتعاملين
- تحليل الشكاوى كمصدر تحسين
- ورشة تقييم ذاتي لمركز خدمة

اليوم 3 – رفع التصنيف

- تصميم معايير الخدمة الداخلية
- تمكين الموظف الأمامي
- خطة التحسين ومتابعتها
- الاستعداد ليوم الزيارة

الكفاءات المستهدفة

- إدارة الخدمة
- معايير الخدمة
- التقييم الذاتي
- تحسين تجربة المتعامل

ماذا يحصل عليه المشارك

- قائمة تحقق التقييم الذاتي لمركز الخدمة
- نموذج معايير الخدمة الداخلية
- سيناريوهات المتسوق السري
- شهادة حضور معتمدة من الشركة

أسلوب التقييم

تقييم ذاتي كامل لمركز خدمة حقيقي، مع خطة رفع تصنيف بأولويات.

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 يدربون عليها.
- التنفيذ بالعربية والإنجليزية بنفس الجودة، داخل مقركم 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.