

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

إدارة التميز في جودة الخدمة ومهارات
التعامل مع العملاء



أهداف البرنامج

سيتمكن المشاركون في نهاية هذا البرنامج التدريبي مما يلي:

- تعزيز مفهوم جودة الخدمة في تقديم الخدمات التصميمية بما يحقق التميز المؤسسي .
- تنمية مهارات التواصل الحضاري والمهني مع الإدارات والمستفيدين الداخليين .
- تطوير مهارات فهم وتحليل احتياجات المستفيدين وتحويلها إلى مخرجات تصميمية تلي التوقعات .
- اكتساب مهارات إدارة طلبات التصميم والتنسيق مع الجهات المستفيدة بكفاءة وفعالية .
- تطبيق أفضل الممارسات في جودة الخدمات التصميمية والتحسين المستمر للأداء .
- تعزيز السلوك المهني وبناء علاقات عمل إيجابية تدعم التعاون المؤسسي وترفع مستوى رضا المستفيدين.

محاور البرنامج:

اليوم الأول: التميز في جودة الخدمة من منظور إداري ومؤسسي

- مفهوم جودة الخدمة والتميز في البيئة المؤسسية.
- التركيز على جودة الخدمة وانعكاسها على الأداء الإداري.
- تحديد العملاء والمستفيدين الداخليين والخارجيين.
- العلاقة بين جودة الخدمة وكفاءة تنفيذ المبادرات.
- توقعات المستفيدين وأصحاب المصلحة ومعايير الخدمة المتميزة.
- دور مدير الإدارة في بناء ثقافة موجهة نحو جودة الخدمة.
- المسؤولية والملكية المهنية في تقديم الخدمة.
- ربط جودة الخدمة بالتميز المؤسسي.

اليوم الثاني: إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة

- تحديد وتصنيف أصحاب المصلحة ذوي العلاقة
- تحليل احتياجات وتوقعات الأطراف المختلفة
- بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والمصداقية
- إدارة العلاقة مع مشرفي المناطق والإدارات والجهات ذات العلاقة
- الموازنة بين الاحتياجات المختلفة والمتعارضة لأصحاب المصلحة
- إدارة التوقعات وتوضيح الأدوار والمسؤوليات
- تعزيز التعاون والشراكات الداخلية
- المحافظة على جودة العلاقة في البيئات متعددة الأطراف

اليوم الثالث: التنسيق والتواصل الفعال في تنفيذ المبادرات

- أسس التواصل الحضاري والاحترافي في البيئة المؤسسية
- مهارات التواصل مع المستويات والأطراف المختلفة
- الاستماع الفعال وفهم الاحتياجات والتحديات
- مهارات التأثير والإقناع وبناء التوافق
- التنسيق بين مشرفي المناطق والإدارات المعنية
- وضوح الأدوار والمسؤوليات ومسارات التواصل
- إدارة تدفق المعلومات والمتابعة بين الأطراف
- الحد من فجوات التواصل والتنسيق التي تؤثر في جودة التنفيذ
- تعزيز التكامل والعمل المشترك لإنجاز المبادرات بكفاءة

اليوم الرابع: إدارة التحديات والمواقف الصعبة ومعالجة فجوات الخدمة

- تحديد أبرز التحديات المؤثرة في جودة الخدمة
- تحليل أسباب المشكلات والفجوات في تقديم الخدمة
- التعامل مع الاعتراضات والشكاوى والملاحظات المهنية
- إدارة المواقف الصعبة مع أصحاب المصلحة
- الذكاء العاطفي وإدارة الانفعالات في المواقف الحساسة
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات المرتبطة بالخدمة
- إدارة التعارض بين الأطراف والوصول إلى حلول عملية
- استعادة الثقة عند حدوث قصور أو تعثر في الخدمة
- تحويل التحديات والملاحظات إلى فرص للتحسين

اليوم الخامس: قياس وتحسين جودة الخدمة وتحقيق التميز المؤسسي

- مؤشرات قياس جودة الخدمة ومستوى الاستجابة
- قياس رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة
- جمع وتحليل التغذية الراجعة
- تقييم كفاءة التنسيق وجودة العلاقة بين الأطراف
- تحديد فجوات الأداء وفرص التحسين
- التحسين المستمر في آليات وإجراءات تقديم الخدمة
- تطوير مبادرات لتحسين تجربة المستفيد
- تعزيز الاستباقية والمرونة في الاستجابة للاحتياجات
- أفضل الممارسات في تحقيق التميز في جودة الخدمة
- إعداد خطة عمل تطبيقية لتحسين جودة الخدمة والتنسيق مع أصحاب المصلحة

البرنامج موجه إلى :

- مديرو ورؤساء إدارات الإشراف والمناطق
- مديرو الإدارات والوحدات المعنية بتنفيذ ومتابعة المبادرات
- المشرفون والمسؤولون عن التنسيق بين المناطق والإدارات المختلفة
- مسؤولو إدارة العلاقات وأصحاب المصلحة
- القيادات الإدارية والإشرافية المعنية بجودة الخدمات وتجربة المستفيد
- المسؤولون عن متابعة المبادرات وتحسين جودة الأداء والخدمات المؤسسية

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا
- المحاكاة في التدريب
- التوجيه أثناء العمل
- تدريب بقيادة المدربين
- فرق العمل والأدوار
- الأفلام والفيديو
- دراسات حالة وورش العمل

العرض المالي لبرنامج

إدارة التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء



العرض المالي:

★ السعر:

المجموع	التكلفة بعد تطبيق الخصم (لا يطبق)	التكلفة للمشاركة	★ اسم المشارك
10875 ريال سعودي غير شامل للضريبة (الضريبة لا تطبق في البرامج الخارجية) شامل الشهادات و المواد العلمية و الأدوات المكتبية	10875 ريال سعودي	10875 ريال سعودي	زياد محمد عبدالله المشوح

★ مكان الإنعقاد:

✓ فندق the Westin City Center - المنامة

★ عدد الأيام / تاريخ الإنعقاد:

✓ 5 أيام / من 13 إلى 17 سبتمبر 2026

★ التوقيت:

✓ 9:00 صباحاً ولغاية 2:00 ظهراً