

مهارات التعامل مع المستفيدين

مقدمة عن البرنامج:

في بيئة الأعمال اليوم، المستفيدون من الخدمة التي تقدمها المنظمة هم محور كل عمل ويجب إعطاؤهم الأسبقية دائماً. وتقديم أفضل تجربة للمستفيدين في جميع الأوقات هو أمر في غاية الأهمية للحفاظ على رضا هؤلاء المستفيدين عن الخدمة. تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات المشاركين وتزويدهم بالاستراتيجيات والتقنيات التي تمكنهم من تحسين معايير خدمة المستفيد. وإلى تطوير وتأصيل معارفهم بخدمات المستفيدين وقيمتها الفعلية للمؤسسة ونجاح العمل. والمناقشة العملية لعدد مختلف من أنواع العملاء والمستفيدين واحتياجاتهم وتوقعاتهم وماهي أهمية تقييم المستفيدين للخدمة. وأهمية وضوح أسلوب التواصل معهم ودور عمل الفريق في تقديم جودة الخدمة المتميزة للمستفيد..

الهدف العام للبرنامج:

يهدف هذا البرنامج التدريبي الى تنمية مهارات المشاركين وتوسيع مداركهم في كل ما يخص خدمة المستفيدين من أجل التميز وتقديم خدمة متميزة وناجحة، تنمية مهارات التعامل مع المستفيدين والاطلاع بشكل على كل ما يخص توقعاتهم والتمكن من استبقاء وولائهم.

الأهداف التفصيلية للبرنامج:

سيتمكن المشاركون في نهاية البرنامج من:

- فهم التميّز في خدمة المستفيدين.
- التعرف على المتطلبات الخمسة للخدمة المتميزة.
- تحديد أسس التميّز في خدمة المستفيدين.
- القدرة على تحقيق التميز في العلاقة مع المستفيد.
- الاطلاع على كيفية توفير الخدمة المتميزة للمستفيدين.
- اكتشاف معايير التميز في خدمة المستفيدين.
- تحديد العناصر التي يتوقف عليها نجاح خدمة المستفيدين.
- التعرف على السمات الواجب توفرها في مقدم الخدمة الناجح.



- التمكن من إدارة علاقات وتوقعات المستفيدين للانطلاق إلى عالم التميز.
- القدرة على التعامل مع شكاوى المستفيدين.
- اكتشاف كيفية تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.

المحور الأول: التميز في خدمة المستفيدين

- مفهوم التميز في خدمة المستفيدين.
- المتطلبات الخمسة للخدمة المتميزة.
- أسس التميز في خدمة المستفيدين.
- تحقيق التميز في العلاقة مع المستفيد.
- كيفية توفير الخدمة المتميزة للمستفيدين.
- معايير التميز في خدمة المستفيدين.

المحور الثاني: العناصر التي يتوقف عليها نجاح خدمة المستفيدين

- عناصر خدمة المستفيدين.
- على من تقع مسؤولية خدمة المستفيدين.
- كيف نحول شعار الخدمة مسؤولية للجميع.
- محددات الخدمة الجيدة للمستفيدين.
- نتائج الخدمة للمستفيدين.

المحور الثالث: السمات الواجب توفرها في مقدم الخدمة الناجح

- مفهوم مقدم الخدمة.
- أهمية مقدم الخدمة.
- المواصفات النموذجية لمقدم الخدمة.
- مهارات يجب التمتع بها مقدم الخدمة.

المحور الرابع: إدارة علاقات وتوقعات المستفيدين ركيزة الانطلاق إلى عالم التميز

- مفهوم إدارة علاقات المستفيدين.
- أهمية وأهداف استراتيجية ادارة علاقات المستفيدين.
- التوقعات المعيار الأساسي لقياس جودة الخدمة.
- كيف يبين المستفيدين توقعاتهم للخدمة؟
- العوامل المؤثرة في مستويات الخدمة المرغوبة والخدمة الملائمة.
- كيف يمكن تجاوز توقعات المستفيدين؟
- لماذا يشكو المستفيدين "شكاوى المستفيدين موسيقى هادئة".



- أنماط المستخدمين والمراجعين وكيفية التعامل معهم.
- كيف يمكن الحد من شكاوى المستخدمين والمراجعين.
- المحور الخامس: تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
- خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.
- أبعاد جودة الخدمات.
- تقييم جودة الخدمة من طرف المستخدم.
- مؤشرات تقييم جودة الخدمة.
- نماذج تقييم جودة الخدمة.

- برنامج نظام الأحوال الشخصية السعودية يستهدف جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية

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

البرنامج
موجه إلى



أساليب
التدريب



يشمل الحضور، المواد العلمية، الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

العرض المالي



خمسة أيام/ من 27 و لغاية 31 أكتوبر 2024



الخبر – Voco Hotel



من الساعة 9 صباحا و لغاية 3 عصراً



KSA



UAE



#HDTC

www.hdtc-ksa.com info@hdtc-ksa.com

www.hdtc.ae info@hdtc.ae

+966 9200 15661 +966 55 744 4070

+971 4 220 8780 +971 52 9376837