First Select

مهارات إدارة مراكز الاتصال (Center Call)

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم($)	احجز مقعدك
٠٨ ديسمبر -١٢ ديسمبر ٢٠٢٤	دبي	٢٩٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج:

1. تزويد المشاركين بمفهوم مراكز الاتصال
2. تزويد المشاركين بمفهوم استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
3. إكساب المشاركين مهارات استخدام إدارة الجودة في مراكز الاتصال
4. تزويد المشاركين بمفهوم استخدام مؤشرات وقياس الأداء في مراكز الاتصال
5. إكساب المشاركين بمهارات الاتصال وفنون استخدام الهاتف
6. إكساب المشاركين بمهارات الاستماع وتكنيك طرح الأسئلة

محتويات البرنامج

مراكز الاتصال Call Center :

- مفهوم وأهمية مراكز الاتصال
- أهداف مراكز الاتصال
- وظائف مراكز الاتصال

تكنولوجيا مركز الاتصال Call Center :

- دور استخدام التكنولوجيا في مراكز الاتصال
- تعقب ومتابعة الاتصالات من خلال استخدام التكنولوجيا في المراكز الاتصال
- الاتجاهات الحالية في مجال تكنولوجيا مركز الاتصال
- أدوات التكنولوجيا في مراكز الاتصال

عملية مراقبة الجودة في مركز الاتصال Call Center :

- تعريف إدارة الجودة
- تحديد مفهوم المنظمة للجودة
- وضع برنامج مراقبة جودة للمهام
- تحديد معايير مراقبة الجودة
- التوفيق بين أهداف الجودة مع رضا العملاء
- تصميم نموذج مراقبة جودة
- إنشاء سجل نظام مراقبة الجودة
- مسؤوليات فريق الجودة والمعايير
- تنفيذ حلقة التدريب والتغذية الراجعة للتحسين المستمر

- عملية المعايرة
- جودة البرمجيات وقدرات المراقبة
- كيفية توثيق برنامج الجودة وإدارة التغييرات في عملية
- كيفية استخدام نقاط الجودة كأداة للتسويق مع الجهات المعنية الرئيسية

مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لمركز الاتصال:

- مفهوم مؤشرات الأداء وقياس الأداء
- الفرق بين أهمية المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية
- كيفية تصنيف مقاييس
- فهم كل من مقاييس مركز الاتصال ومؤشرات الأداء
- كيفية استخدام مقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق النجاح مكالمة مركز
- التدقيق على مؤشرات الأداء ومدى توافقه مع مقاييس الأداء للمركز الاتصال
- إجراء تحليل مؤشرات الأداء
- محاذاة المقاييس الرئيسية مع التوقعات العملاء ورضاهم
- إنشاء سجل الأداء KPI الخاص

فنون ومهارات استخدام الهاتف:

- مهارات استخدام الهاتف
- عند الإجابة على الهاتف
- عند وضع المتحدث على الانتظار
- عند تقديم الخدمة الهاتفية
- عند الرد على استفسارات العملاء الهاتفية
- التعامل مع المواقف الصعبة عند استخدام الهاتف
- كيف تنهى المحادثة الهاتفية

- كيف تحسن مهارات الاتصال الهاتفي لديك؟

مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومقوماته:

- نماذج الاتصال الفعال
- عناصر الاتصال الفعال
- اختيار وسيلة الاتصال الفعالة
- تزويد المرسل بالتغذية العكسية
- خصائص الاتصال الفعال
- مهارات الاتصال الفعال
- فنون الاتصال الفعال

عوامل نجاح عملية الاتصال:

- عوامل تتعلق بالمرسل
- عوامل تتعلق بالمستقبل
- مهارة معالجة المكالمات الهاتفية
- مزايا الاتصال الهاتفي
- عيوب الاتصال الهاتفي
- أختبر معرفتك بفن التعامل مع الهاتف

مهارات الاستماع:

- تحديد مبادئ الاستماع
- تعريف استخدامات الصياغة
- تعريف فوائد الاستماع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة

مبادئ الإصغاء النشط:

- الإعداد
- الاستماع النشط
- التحقق
- إعادة الصياغة
- التحيز الداخلي
- جمع المعلومات
- الاتجاه الداخلي
- التحقق

مهارات طرح الأسئلة:

- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها
- الفائدة منها
- أنواع الأسئلة (المفتوح والمغلق)
- الأسئلة المفتوحة (خصائصها ، استخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها)
- الأسئلة المغلقة (خصائصها ، استخداماتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها)

أساليب التدريب:

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية والتطبيقات العملية.

97337256847
info@firstselectbh.com
www.firstselectbh.com