



First Select

## مهارات إدارة مراكز الاتصال (Center Call)

احجز مقعدك

الرسوم ( )

اماكن الإنعقاد

بتاريخ

[سجل الآن](#)

٣١ ديسمبر - ٣١

ديسمبر ١٩٦٩



First Select

أهداف البرنامج:

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

## 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 نهج مراقبة جودة
- إنشاء سجل نظام مراقبة الجودة
- مسؤوليات فريق الجودة والمعايير
- تنفيذ حلقة التدريب والتغذية الراجعة للتحسين المستمر

- عهلية المعارة
- جودة البرهجات وقدرات المراقبة
- كلفة ءوءق برناهج الجودة وإدارة الءعفرات فف عهلفة
- كلفة اسءءءام نءاط الجودة كأءاة للءسوءق مع الجهات المعنفة الرنفسفة

### مقاففس وهؤشرات الأءاء الرنفسفة لمركز الاءصال:

- مفهور هؤشرات الأءاء وقفاس الأءاء
- الفرق بفن أهمفة المقاففس وهؤشرات الأءاء الرنفسفة
- كلفة ءصنفف مقاففس
- فهور كل هن مقاففس مركز الاءصال وهؤشرات الأءاء
- كلفة اسءءءام مقاففس وهؤشرات الأءاء الرنفسفة لءءقق النءاء مكالهه مركز
- الءءقق على هؤشرات الأءاء وهءى ءوافقه مع مقاففس الأءاء للمركز الاءصال
- إجراء ءءلل هؤشرات الأءاء
- مءااة المقاففس الرنفسفة مع الءوءعات العهلاء ورضاهم
- إنشاء سءل الأءاء KPI الءاص

### فنون وههارات اسءءءام الهاءف:

- ههارات اسءءءام الهاءف
- عءء الإءابة على الهاءف
- عءء وءع الهءءءء على الاءءءار
- عءء ءءءم الءءمه الهاءفة
- عءء الرء على اسءفسارات العهلاء الهاءفة
- الءعاول مع الهواقف الصعبة عءء اسءءءام الهاءف
- كلف ءءمى الهاءءءه الهاءفة

- كيف تحسن مهارات الاتصال الهاتفي لديك؟

### مفهوم الاتصال الفعال وأهميته ومكوناته:

- 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 الاستهاع
- تعريف استخداهات الصياغة
- تعريف فوائد الاستهاع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة

### مبادئ الإصغاء النشط:

- الإعداد
- الاستهاع 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 ، استخداهاتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها )
- الأسئلة المغلقة ( خصائصها ، استخداهاتها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها )

## أساليب التدريب:

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 