



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 المعاييرة
- جودة البرهجييات وقدرات المراقبة
- كيفية توثيق برناهج الجودة وإدارة التغييرات في عهلية
- كيفية استخدام نقاط الجودة كأداة للتسويق مع الجهات المعنوية الرئيسية

### مقاييس وهؤشرات الأداء الرئيسية لمركز الاتصال:

- مفهوم هؤشرات الأداء وقياس الأداء
- الفرق بين أهوية المقاييس وهؤشرات الأداء الرئيسية
- كيفية تصنيف مقاييس
- فهم كل من مقاييس مركز الاتصال وهؤشرات الأداء
- كيفية استخدام مقاييس وهؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق النجاح وكالة مركز
- التدقيق على هؤشرات الأداء وهدى توافقه مع مقاييس الأداء للمركز الاتصال
- إجراء تحليل هؤشرات الأداء
- مهاداة المقاييس الرئيسية مع التوقعات العهلاء ورضاهم
- إنشاء سجل الأداء KPI الخاص

### فنون وههارات استخدام الهاتف:

- ههارات استخدام الهاتف
- عند الإجابة على الهاتف
- عند وضع الهاتف على الانتظار
- عند تقديم الخدمة الهاتفية
- عند الرد على استفسارات العهلاء الهاتفية
- التعامل مع الهواقف الصعبة عند استخدام الهاتف
- كيف تنهى الهحادثة الهاتفية

- 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 الإصفاء الشائعة

### مبادئ الإصفاء 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 (الافتوح والمغلق)
- الأسئلة الافتوحة ( 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 