



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 الءعبراء فف عهلفة
- كلفة اسءءءام نءاط الجودة كأءاة للءسوءق مع الهءاء المعنفة الرئفسفة

### مقائفس وهؤشراء الأءاء الرئفسفة لهركز الاءءال:

- مفهور هؤشراء الأءاء وقفااس الأءاء
- الفرق بفن أهمفة المقائفس وهؤشراء الأءاء الرئفسفة
- كلفة ءصنفف مقائفس
- فهور كل هن مقائفس هركز الاءءال وهؤشراء الأءاء
- كلفة اسءءءام مقائفس وهؤشراء الأءاء الرئفسفة للءءقق النءاء هكاهة هركز
- الءءقق على هؤشراء الأءاء وهءف ءوافقه مع مقائفس الأءاء للهركز الاءءال
- إءراء ءللل هؤشراء الأءاء
- هءاءة المقائفس الرئفسفة مع الءوءعاء العهلاء ورضاهم
- إنشاء سءل الأءاء KPI الءاء

### فنون وههاراء اسءءءام الهاءف:

- ههاراء اسءءءام الهاءف
- عءء الإءابة على الهاءف
- عءء وءع الهءءءء على الاءءءار
- عءء ءقفم الءءمة الهاءففة
- عءء الرء على اسءفساراء العهلاء الهاءففة
- الءعاول مع الهواقف الصعبة عءء اسءءءام الهاءف
- كلف ءءمف الهاءءة الهاءففة

- 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 الاستهـاع
- تعريف استـخـداـت الصياغة
- تعريف فوائد الاستهـاع النشط
- معوقات الإصغاء الشائعة

### مبادئ الإصغاء النشط:


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

### مهارات طرح الأسئلة:

- مهارات طرح الأسئلة ، وأهميتها
- الفائدة منها
- أنواع الأسئلة (المنفـوح والمغلق)
- الأسئلة المنفـوحة ( خصائصها ، استـخـداـتـها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها )
- الأسئلة المغلقة ( خصائصها ، استـخـداـتـها ، فوائدها وتأثيراتها ، أشكالها )

## أساليب التدريب:

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

97337256847 

info@firstselectbh.com 

www.firstselectbh.com 