البروشور التعريفي للدورة

قياس جودة الخدمة ورضا العملاء

دورة تطبيقية في تصميم أدوات قياس جودة الخدمة ورضا العملاء وتحليل نتائجها، وتحويل الأرقام إلى خطط تحسين تتابعها الإدارة.

الكود	HT-CSR-110
التصنيف	خدمة العملاء والعلاقات العامة
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط

مقدمة

تجمع جهات كثيرة استبيانات رضا بانتظام ثم تكتفي بنسبة إجمالية في تقرير سنوي، فلا تعرف ما الذي يرفع الرضا أو يخفضه؛ والقياس الذي لا يقود إلى قرار يستهلك وقت العملاء دون فائدة.

الأهداف

- شرح أبعاد جودة الخدمة ونموذج الفجوات بين التوقع والإدراك
- اختيار مؤشرات الرضا المناسبة وفهم طريقة حسابها وحدودها
- تصميم استبيان رضا بأسئلة واضحة وعينة مناسبة
- تحليل نتائج القياس وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا
- تحويل النتائج إلى خطة تحسين ومتابعة تنفيذها

لمن هذه الدورة

- أخصائيو الجودة وقياس الأداء في الجهات الخدمية
- مشرفو خدمة العملاء المسؤولون عن تقارير الرضا
- أعضاء وحدات التميز المؤسسي
- محللو بيانات العملاء والأبحاث

المهارات التي ستكتسبها

- تصميم الاستبيانات
- حساب مؤشرات الرضا وتفسيرها
- تحليل محركات الرضا
- إعداد خطط التحسين

مخرجات التعلم

- تصميم استبيان رضا قصير لخدمة محددة مع خطة عينة وتوقيت
- حساب CSAT وNPS وCES من مجموعة بيانات وتفسير الفروق بينها
- إعداد تحليل يحدد أهم ثلاثة عوامل مؤثرة في الرضا
- إعداد تقرير قياس مختصر يتضمن خطة تحسين بمسؤوليات ومواعيد

محاور الدورة

اليوم الأول: جودة الخدمة ونماذجها

- خصائص الخدمة وصعوبة قياس جودتها
- أبعاد SERVQUAL الخمسة ونموذج الفجوات

- الفرق بين قياس الجودة وقياس الرضا

اليوم الثاني: مؤشرات الرضا

- مؤشرات CSAT وNPS وCES وطريقة حساب كل منها
- اختيار المؤشر المناسب للهدف ونقطة التعامل
- أخطاء شائعة في استخدام المؤشرات ومقارنتها

اليوم الثالث: تصميم أدوات القياس

- صياغة أسئلة الاستبيان والمقاييس وتجنب الأسئلة الموجهة
- تحديد العينة وتوقيت القياس وقناته
- التسوق الخفي وتصميم قوائم التقييم الخاصة به

اليوم الرابع: تحليل النتائج

- تنظيف البيانات وحساب النتائج على Excel
- تحليل الفروق بين الفئات والقنوات والفروع
- تحديد محركات الرضا وقراءة التعليقات المفتوحة

اليوم الخامس: من القياس إلى التحسين

- عرض النتائج للإدارة بصورة تقود إلى قرار
- خطط التحسين وإغلاق الحلقة مع العملاء
- مشروع تطبيقي: برنامج قياس متكامل لخدمة من جهة المشارك يشمل الاستبيان وخطة التحليل ونموذج التقرير

منهجية التدريب

تحليل مجموعة بيانات استبيان افتراضية على Excel خطوة بخطوة
نقد استبيانات رضا نموذجية وإعادة صياغة أسئلتها
تنفيذ زيارة تسوق خفي قصيرة وتقييمها بقائمة يعدها المشاركون
عرض جماعي لنتائج قياس أمام لجنة إدارة محاكاة

الشهادة

يحصل المشارك على شهادة حضور من Harbor Training Center عند إتمام الدورة.

المواعيد القادمة

المدينة	الموعد	اللغة	الرسوم
إسطنبول	8 – 12 فبراير 2027	AR	EUR 4,800
دبي	15 – 19 فبراير 2027	EN	EUR 4,500
لندن	22 – 26 فبراير 2027	AR	EUR 5,700
أمستردام	1 – 5 مارس 2027	EN	EUR 5,500
أونلاين	8 – 12 مارس 2027	AR	EUR 1,800
إسطنبول	9 – 13 أغسطس 2027	EN	EUR 4,800
دبي	16 – 20 أغسطس 2027	AR	EUR 4,500
لندن	23 – 27 أغسطس 2027	EN	EUR 5,700
أمستردام	6 – 10 سبتمبر 2027	AR	EUR 5,500
أونلاين	13 – 17 سبتمبر 2027	EN	EUR 1,800

الرسوم للمشارك الواحد.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/service-quality-satisfaction