JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة

التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمديري خدمة العملاء وقادة مراكز الاتصال ومشرفي فرق الخدمة، يعود منها المشاركون بخطة تحسين التميز في الخدمة لجهاتهم. فالعميل اليوم قد يغادر بعد إخفاق واحد أسيء التعامل معه، ولذلك تحدد طريقة وضع المعايير ومعالجة الأخطاء ولاء العملاء وكلفة التشغيل. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة لهؤلاء القادة.

لماذا يهم التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة الآن

ثلاث قوى تشكل الخدمة في الصفوف الأمامية اليوم: عملاء يتنقلون بين الهاتف والمحادثة الفورية والفروع ومنصات التواصل في رحلة واحدة، وتوقعات متزايدة بحل المشكلة من التواصل الأول، وفرق أمامية تعمل تحت ضغط دوران الموظفين وتكرار الاتصالات. الجهة التي تحسن معالجة إخفاقات الخدمة تحتفظ بعملاء كانوا على وشك المغادرة وتحول الشكاوى إلى إصلاحات في الإجراءات، أما التي تسيء المعالجة فتدفع الثمن مرتين: ولاء مفقود ومعالجة مكررة. وتستند الدورة إلى المواصفة ISO 10002 لمعالجة الشكاوى، وإلى المواصفتين ISO 18295-1 وISO 18295-2 لمراكز الاتصال بالعملاء.

المستفيدون من التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة

- مديرو الخدمة المسؤولون عن وعود العملاء ومعايير الخدمة ومسارات التصعيد
- قادة مراكز الاتصال المسؤولون عن الحل من الاتصال الأول والطوابير ورقابة الجودة
- مشرفو الفروع والخدمة الميدانية الذين يوجهون الموظفين في المواقف الصعبة
- مسؤولو حل الشكاوى الذين يقررون التعويضات والاعتذارات ولفتات حسن النية
- أخصائيو جودة الخدمة الذين يديرون استبيانات الرضا ويحولون نتائجها إلى تغيير

تستفيد إدارات الخدمة أكثر حين ترسل قائدا من مركز الاتصال ومشرفا من الفروع أو الخدمة الميدانية معا، إذ يتفقان على معيار واحد لاستعادة الخدمة في كل القنوات.

قدرات التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة

يتدرب المشاركون على تحويل وعد الخدمة إلى معايير يستطيع موظفو الواجهة تحقيقها، وتحويل الإخفاق إلى معالجة يتذكرها العميل بإيجابية.

- تصميم معايير الخدمة وميثاق العملاء مرتبطين بكل نقطة تواصل — رؤساء خدمة العملاء
- بناء مخطط الخدمة الذي يكشف نقاط الإخفاق خلف الواجهة — مالكو الإجراءات
- تطبيق بروتوكول استعادة الخدمة مع حدود صلاحيات واضحة — مشرفو الصفوف الأمامية
- حساب نسبة الحل من الاتصال الأول وCSAT وNPS ومؤشر جهد العميل بدقة — قادة مراكز الاتصال
- اختبار محادثات التوجيه التي ترفع درجات الجودة دون نصوص جامدة — قادة الفرق
- عرض حالة التميز في الخدمة مع كلفة الإخفاق والمعالجة — الإدارة العليا

مصطلحات التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة الأساسية

- استعادة الخدمة — الإجراءات المتخذة بعد إخفاق الخدمة لإعادة ثقة العميل ومعالجة السبب الذي أدى إليه.
- مفارقة استعادة الخدمة — حالة يصبح فيها العميل أكثر ولاء بعد إخفاق عولج جيدا مما كان قبل المشكلة.
- الحل من الاتصال الأول FCR — نسبة طلبات العملاء التي تحل كاملة في التواصل الأول دون حاجة إلى اتصال متكرر.
- صافي نقاط الترويج NPS — مقياس للولاء يعتمد على احتمال أن يوصي العميل بالجهة لغيره.
- مؤشر جهد العميل CES — مقياس لمدى السهولة التي وجدها العميل في حل مشكلته.
- مخطط الخدمة — رسم يربط تصرفات العميل وخطوات موظفي الواجهة والعمليات الخلفية التي تقدم كل لحظة خدمة.

التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة يوما بيوم

اليوم 1: وعد العميل في عالم متعدد القنوات

- خريطة توقعات العملاء — ما يفترضه العميل اليوم في كل قناة
- تحليل لحظات الحقيقة — التفاعلات التي تحسم الولاء أو المغادرة
- نموذج كلفة الخدمة الضعيفة — تقدير الإيرادات المفقودة والمعالجة المكررة
- صياغة وعد العميل — مواءمة رسائل العلامة مع واقع الصفوف الأمامية
- مصفوفة نضج التميز في الخدمة — تحديد موقع الجهة قبل التغيير

اليوم 2: معايير خدمة قابلة للاستمرار

- تصميم ميثاق العملاء — وعود معلنة يستطيع موظفو الواجهة الوفاء بها
- معايير خدمة قابلة للقياس — مستهدفات الاستجابة والحل واللباقة لكل قناة
- اتفاقيات مستوى الخدمة مع الإدارات الداخلية — دعم خلفي لوعود الواجهة
- متطلبات مراكز الاتصال وفق ISO 18295-1 — مقارنة ممارسات المركز
- متطلبات العميل المؤسسي وفق ISO 18295-2 — توصيف خدمات مراكز الاتصال المسندة

اليوم 3: مخطط الخدمة ونقاط الإخفاق

- بناء مخطط الخدمة — ربط خطوات العميل والواجهة والعمليات الخلفية
- تحديد نقاط الإخفاق — مواضع انقطاع التسليم في تجربة العميل
- منع الأخطاء في الخدمات بأسلوب Poka-Yoke — تحصين النماذج والمكالمات والكاونترات
- سيكولوجية الانتظار — التحكم في الإحساس بالانتظار في الطوابير وطلبات معاودة الاتصال
- قواعد التسليم بين القنوات — الحفاظ على سياق الطلب عند تنقل العميل

اليوم 4: ممارسات الحل من الاتصال الأول

- طرق قياس FCR — الاختيار بين الاستبيان وبيانات النظام ومعاودة الاتصال
- تحليل الاتصالات المتكررة — تتبع أسباب عودة العملاء للاتصال
- تصميم قاعدة المعرفة — إجابات يجدها موظف الواجهة في ثوان
- مسارات التصعيد المتدرجة — متى يخرج الطلب من يد الموظف الأول
- مصفوفة حدود الصلاحيات — تعويضات يمنحها الموظف دون موافقة مسبقة

اليوم 5: تصميم استعادة الخدمة

- مفارقة استعادة الخدمة — متى تبني المعالجة ولاء أقوى
- نموذج LAST للاستعادة — الإصغاء والاعتذار والحل والشكر بالتسلسل
- نظرية العدالة في المعالجة — عدالة النتيجة والإجراء والمعاملة
- إرشادات التعويض ولفتات حسن النية — استجابة متناسبة مع كل نوع إخفاق
- مكالمات المتابعة بعد المعالجة — التأكد من الحل وإعادة بناء الثقة

اليوم 6: الشكاوى مصدرا لمعلومات التحسين

- إرشادات معالجة الشكاوى وفق ISO 10002 — الوضوح وسهولة الوصول وسرعة الاستجابة
- نظام تصنيف الشكاوى — ترميز الأسباب لتحليل الاتجاهات
- تحليل السبب الجذري بالأسئلة الخمسة — إزالة مصادر الإخفاق المتكرر
- تقارير اتجاهات الشكاوى — إطلاع مالكي الإجراءات على الأعطال المتكررة
- إغلاق الحلقة مع أصحاب الشكاوى — إظهار ما تغير للعملاء

اليوم 7: المحادثات الصعبة والعبء العاطفي

- أساليب التهدئة — احتواء العملاء الغاضبين هاتفيا ووجها لوجه
- وضع الحدود بحزم — التعامل مع الإساءة مع حماية الموظفين
- العبء العاطفي والمرونة النفسية — دعم الموظفين خلال المناوبات الصعبة
- رسائل المعالجة المكتوبة — خطابات الاعتذار والبريد وردود المحادثة
- الرد على الشكاوى في منصات التواصل — ردود علنية تنقل الحوار إلى قناة خاصة

اليوم 8: قياس الرضا والولاء

- تصميم استبيان CSAT — صياغة الأسئلة وتوقيتها وتحيز العينة
- حساب NPS وترميز التعليقات — قراءة المروجين والمنتقدين
- مؤشر جهد العميل — كشف الاحتكاك خلف تقييمات الرضا
- بطاقات رقابة الجودة — معايرة المقيمين بين الفرق
- لوحة مؤشرات التميز في الخدمة — ربط المؤشرات القائدة والمتأخرة

اليوم 9: توجيه فرق الصفوف الأمامية

- ملاحظة المكالمات والكاونترات — أدلة لمحادثات التوجيه
- نموذج GROW للتوجيه — تنظيم جلسات توجيه قصيرة لموظفي الواجهة
- برامج تقدير سلوك الخدمة — تعزيز العادات المطلوبة
- جلسات المعايرة بين الزملاء — حكم مشترك على الخدمة الجيدة
- مؤشرات ثقافة الخدمة — علامات تحول المعايير إلى عادة

اليوم 10: ممارسة خطة تحسين التميز في الخدمة

- مراجعة نقاط الإخفاق في المخطط — اختيار الإصلاحات ذات الأولوية من اليوم 3
- التمرن على بروتوكول الاستعادة — اختبار تعويضات اليوم 5 على حالات فعلية
- تحديد مستهدفات لوحة المؤشرات — تطبيق مقاييس اليوم 8 على خط الأساس
- تصميم جدول التوجيه — دمج أساليب اليوم 9 في جداول المناوبات
- خطة تحسين التميز في الخدمة — المسؤولون والمراحل والمقاييس المتفق عليها

تطبيق التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة بعد الدورة

- رسم رحلة عميل عالية الحجم في مخطط خدمة، وتحديد أكثر ثلاث نقاط إخفاق كلفة، والاتفاق على إصلاح ومسؤول لكل منها.
- إطلاق بروتوكول مكتوب لاستعادة الخدمة مع مصفوفة حدود الصلاحيات لموظفي الواجهة، ومتابعة الاتصالات المتكررة لمدة شهر.

أسئلة حول التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة

ما التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة، ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة وضع معايير خدمة يقدرها العملاء واستعادة ثقتهم بعد الإخفاق. وتزداد أهميته لأن العملاء يتنقلون بين القنوات ويتوقعون الحل من التواصل الأول ويغادرون سريعا بعد مشكلة واحدة أسيء التعامل معها.

من أكثر المستفيدين من دورة التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة؟

يستفيد أكثر مديرو الخدمة وقادة مراكز الاتصال ومشرفو الصفوف الأمامية. ويستفيد كذلك مسؤولو حل الشكاوى وأخصائيو جودة الخدمة، لأنهم يقررون التعويضات ويحولون نتائج الرضا إلى تغييرات في الإجراءات عبر الهاتف والفروع والمحادثة والخدمة الميدانية.

كيف تختلف دورة التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة عن دورة مهارات خدمة العملاء الأساسية؟

تعمل على المستوى الإداري لا على مهارات المكالمة الفردية. فدورة المهارات تعلم الموظف التعامل اللبق، أما هنا فتصمم المعايير والمخططات وبروتوكولات الاستعادة والمقاييس وأنظمة التوجيه التي تجعل الخدمة الجيدة قابلة للتكرار في الجهة كلها.

ماذا تعود به من دورة التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة؟

تعود بخطة لجهتك. تجمع الخطة إصلاحات نقاط الإخفاق ذات الأولوية، وبروتوكول استعادة بحدود صلاحيات، ولوحة مؤشرات للرضا والولاء، وجدولا للتوجيه، ولكل منها مسؤول ومرحلة زمنية.

التميز في خدمة العملاء واستعادة الخدمة: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة تحسين التميز في الخدمة أولا نقاط الإخفاق التي تعالج في الربع القادم والتعويضات التي يمنحها موظفو الواجهة دون موافقة. ويستخدمها مديرو الخدمة وقادة مراكز الاتصال والمشرفون لتوجيه الفرق ومالكي الإجراءات. وبعد أول استخدام لها تستحق حدود الصلاحيات ومستهدفات المؤشرات المراجعة، إذ تكشف بيانات الاستعادة سريعا أين يمكن توسيع الثقة في تقدير الموظفين.