JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية

المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية دورة تدريبية مدتها أسبوع لقادة الفرق والمشرفين والمديرين، يخرج منها كل مشارك بخطة عمل التمحور حول العميل للإدارة. يشعر العملاء اليوم بكل تأخير داخلي وكل تسليم متعثر وكل ثغرة في السياسات، فتتوقف جودة الخدمة على إدارات بعيدة عن مكتب الاستقبال. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية لمن يصوغون أساليب العمل اليومية.

لماذا تهم المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية الآن

قوتان تشكلان هذا الموضوع اليوم: عملاء ينتظرون إجابة واحدة متسقة أيا كانت الإدارة التي يصلون إليها، وموظفون في الوظائف المساندة نادرا ما يرون العميل الذي يتأثر بعملهم. المؤسسات التي تعامل الزملاء عملاء داخليين تختصر عمليات التسليم وتحل المشكلات من أول اتصال وتحافظ على حماس موظفي الخط الأمامي، أما غيرها فتتقاذف المشكلات بين الإدارات المنعزلة حتى ييأس العملاء. تستند الدورة إلى سلسلة الخدمة والربحية، ومفهوم العميل الداخلي، ورسم العمليات بأداة SIPOC، ومصفوفات المسؤولية RACI، وإرشادات ISO 10002 لمعالجة الشكاوى مصدرا لدروس العمل المشترك بين الإدارات.

المستفيدون من المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية

- قادة الفرق الذين يضعون الروتين اليومي ويقدمون القدوة في السلوك المتمحور حول العميل
- المشرفون في الوظائف المساندة الذين تصل مخرجاتهم إلى زملاء الخط الأمامي
- مديرو الإدارات الذين يملكون عمليات التسليم مع الوحدات الأخرى ويتفقون على مستويات الخدمة
- ملاك العمليات الذين يزيلون خطوات السياسات والموافقات التي تزعج العملاء
- منسقو الخدمة الداخلية الذين يتابعون الطلبات بين الإدارات

تجني الإدارات الفائدة الكبرى حين ترسل مشرفا من الخط الأمامي مع نظير من وظيفة مساندة، إذ يعيد طرفا التسليم تصميمه معا.

قدرات المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية

يتدرب المشاركون على رؤية إدارتهم بعيون العملاء والزملاء الذين تخدمهم، ثم على تغيير الروتين الذي يعيق الخدمة الجيدة.

- تقييم نضج الإدارة في التمحور حول العميل عبر السلوكيات والمقاييس والطقوس — الإدارة العليا
- رسم سلاسل العملاء والموردين الداخليين بمخططات SIPOC — ملاك العمليات
- تصميم اتفاقيات خدمة داخلية تحدد الطلبات والمعايير وأزمنة الاستجابة — الإدارات الشريكة
- تحديد حدود التمكين ليحل الموظفون المشكلات دون تصعيد — قادة الفرق
- بناء روتين قيادي يبقي العميل حاضرا في القرارات اليومية — المشرفون
- عرض خطة عمل للإدارة تربط التغييرات بنتائج العملاء — الرعاة التنفيذيون

مصطلحات المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية الأساسية

- المؤسسة المتمحورة حول العميل — مؤسسة يتشكل هيكلها وقراراتها وروتينها حول احتياجات العملاء لا حول راحتها الداخلية.
- العميل الداخلي — زميل أو إدارة تتلقى مخرجات عمل وحدة أخرى لتخدم بها العملاء الخارجيين.
- اتفاقية الخدمة الداخلية — تفاهم مكتوب بين إدارتين حول الطلبات والمعايير وأزمنة الاستجابة ومسار التصعيد.
- مخطط SIPOC — رسم يحدد الموردين والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء لبيان انتقال العمل بين الوحدات.
- سلسلة الخدمة والربحية — نموذج يربط رضا الموظفين وقدراتهم بولاء العملاء وأداء الأعمال.
- حد التمكين — الصلاحية المحددة التي يملكها الموظف لحل مشكلة العميل دون طلب موافقة.

المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية يوما بيوم

اليوم 1: من المعاملات إلى التمحور حول العميل

- الخدمة القائمة على المعاملات مقابل المتمحورة حول العميل — علامات السلوك اليومي
- سلسلة الخدمة والربحية — ربط تجربة الموظفين بالولاء
- فحص نضج التمحور حول العميل — السلوكيات والمقاييس والطقوس
- بيان وعد العميل — ما يجب أن تصونه كل إدارة
- أمثلة قطاعية — قبول المرضى بالمستشفيات وخدمات توصيل المرافق

اليوم 2: العملاء والموردون الداخليون

- مفهوم العميل الداخلي — من يعتمد على كل إدارة
- رسم مخطط SIPOC — الموردون والمدخلات والعملية والمخرجات والعملاء
- اتفاقيات الخدمة الداخلية — الطلبات والمعايير وأزمنة الاستجابة
- نبض الرضا الداخلي — قياس الخدمة بين الإدارات
- نقاط ألم التسليم — التأخير وإعادة العمل والمعلومات الناقصة

اليوم 3: التمكين والتسليم بين الإدارات

- حدود التمكين — صلاحية الحل دون تصعيد
- مصفوفات RACI للتسليم — من يملك كل خطوة
- اللقاءات القصيرة المشتركة بين الإدارات — معالجة القضايا المتكررة معا
- دروس الشكاوى وفق ISO 10002 — رصد الأسباب العابرة للوحدات
- مراجعة احتكاك السياسات — القواعد التي تضر بالعملاء

اليوم 4: السلوكيات القيادية للتمحور حول العميل

- قصص العملاء في اجتماعات الفريق — إبقاء العميل حاضرا
- ممارسات التقدير — مكافأة المساعدة بين الإدارات
- حوارات التوجيه — تحويل الأخطاء إلى تعلم
- المقاييس المهمة — الموازنة بين السرعة والجودة والجهد
- تقديم القدوة — قادة يردون على اتصالات العملاء

اليوم 5: ممارسة خطة عمل التمحور حول العميل للإدارة

- ملخص فجوات النضج — تطبيق تقييم اليوم 1
- مسودة الاتفاقية الداخلية — تحويل نتائج SIPOC من اليوم 2
- تحديث قواعد التمكين — حدود اليوم 3 لفريق واحد
- تقويم الروتين القيادي — جدولة سلوكيات اليوم 4
- خطة عمل التمحور حول العميل للإدارة — الأولويات والملاك والمقاييس

تطبيق المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية بعد الدورة

- عقد جلسة SIPOC مع إدارة شريكة واحدة، والاتفاق على اتفاقية خدمة داخلية قصيرة تحدد أزمنة الاستجابة ومسار التصعيد.
- تخصيص فقرة أسبوعية لقصة عميل في اجتماعات الفريق، وتتبع إجراءات التحسين الناتجة عنها لمدة شهر.

أسئلة حول المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية

ما المقصود بالمؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية، ولماذا تهم الآن؟

هي مؤسسة تشكل فيها كل إدارة، لا الخط الأمامي وحده، عملها حول احتياجات العملاء وتخدم زملاءها بوصفهم عملاء داخليين. وتهم الآن لأن العملاء يشعرون بكل تأخير داخلي وينتظرون إجابة واحدة متسقة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية؟

يستفيد قادة الفرق والمشرفون ومديرو الإدارات أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك ملاك العمليات ومنسقو الخدمة الداخلية، لأن التسليم والموافقات بين الوحدات تحدد غالبا هل يحصل العميل على إجابة سريعة ومتسقة.

بماذا تختلف دورة المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية عن دورة مهارات خدمة العملاء في الخط الأمامي؟

تغير طريقة عمل الإدارات معا بدلا من طريقة حديث الأفراد مع العملاء. سترسم السلاسل الداخلية وتتفق على اتفاقيات الخدمة وتحدد حدود التمكين وتبني الروتين القيادي بدلا من التدرب على أساليب الهاتف والمنضدة.

ماذا تعود به من دورة المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية؟

تعود بخطة عمل لإدارتك. تضم ملخصا لفجوات النضج، ومسودة اتفاقية خدمة داخلية، وقواعد تمكين محدثة، وتقويما للروتين القيادي مع الملاك والمقاييس.

المؤسسة المتمحورة حول العميل والخدمة الداخلية: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة عمل التمحور حول العميل للإدارة أولا أي عملية تسليم مع إدارة أخرى يعاد تصميمها. يستخدمها قادة الفرق والمشرفون ومديرو الإدارات الشريكة للاتفاق على الأولويات ومتابعة التقدم. وبعد الربع الأول تحسن إعادة قياس نبض الرضا الداخلي، لأن إصلاح تسليم واحد يكشف غالبا الاختناق التالي في سلسلة الخدمة الأوسع.