JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة

قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين المباشرين ومديري الفروع ومديري العمليات الذين يقودون فرق الخدمة، يخرج منها كل مشارك بروتين المدير لتجربة العملاء وخطة التوجيه. يحكم العملاء على المؤسسة من لحظات الخط الأمامي التي يصنعها المديرون في كل نوبة عمل، عبر طريقة توجيههم لموظفيهم وإحاطتهم وتمكينهم. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة.

لماذا تهم قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة الآن

ثلاث فئات تشكل هذا الموضوع اليوم: عملاء ينتظرون إجابات سريعة ومتسقة في كل قناة، وموظفو خط أمامي يحتاجون الثقة والصلاحية لحل المشكلات دون انتظار موافقة، وقيادات عليا تريد أن ترى مؤشرات التجربة تتحسن. الفرق التي يوجهها مديروها يوميا ويضعون لها حدودا واضحة لاستعادة الخدمة تحافظ على ثبات الخدمة، أما الفرق التي تدار بالأهداف الرقمية وحدها فيرتفع فيها تكرار الاتصال والتصعيد. تستند الدورة إلى مؤشر رضا العملاء CSAT، وصافي نقاط الترويج NPS، ومؤشر جهد العميل CES، ونموذج التوجيه GROW، وإرشادات ISO 10002 لمعالجة الشكاوى.

المستفيدون من قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة

- المديرون الذين يقودون موظفي الخدمة في الخط الأمامي خلال كل نوبة ويحددون أولوياتها اليومية
- قادة الفروع المسؤولون عن تجربة العملاء المراجعين ومعايير الخدمة المحلية
- قادة العمليات الذين يوازنون بين الطوابير والتوظيف وجودة الخدمة عبر النوبات
- المشرفون الذين يعتمدون المبالغ المستردة والاستثناءات وقرارات استعادة الخدمة المصعدة
- قادة الفرق الذين يرفعون ملاحظات العملاء ومؤشرات التجربة إلى الإدارة العليا

تجني وحدات الخدمة الفائدة الكبرى حين ترسل عدة مديرين من نوبات أو فروع متجاورة، لأن الحدود المشتركة لاستعادة الخدمة تمنع حصول العملاء على إجابات مختلفة في كل نوبة.

قدرات قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة

يتدرب المشاركون على العادات اليومية التي يحول بها المدير أهداف التجربة إلى سلوك ثابت في الخط الأمامي.

- تطبيق نموذج GROW في محادثات توجيه قصيرة حول الخدمة — تطوير موظفي الخط الأمامي
- تصميم صيغة اجتماع يومي قصير تربط الملاحظات بأولويات النوبة — قادة النوبات
- تحديد حدود التمكين للمبالغ المستردة والاستثناءات ولفتات حسن النية — موظفو الخط الأمامي والمالية
- موازنة خيارات استعادة الخدمة بين الأثر على العميل والتكلفة — الحالات المصعدة
- بناء لوحة مؤشرات تجربة العملاء للفريق من CSAT وNPS وCES والمؤشرات التشغيلية — تقارير الإدارة العليا
- التواصل بقصص العملاء التي تربط المهام اليومية بأهداف التجربة — تفاعل الفريق

مصطلحات قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة الأساسية

- التوجيه في الخدمة — محادثات قصيرة منتظمة يساعد فيها المدير أحد الموظفين على تحسين تعامل محدد مع العملاء.
- الاجتماع اليومي القصير — لقاء وقوف موجز في بداية النوبة لتبادل الملاحظات والأولويات والتقدير.
- تمكين الخط الأمامي — صلاحية تمنح للموظفين لحل مشكلات العملاء ضمن حدود متفق عليها دون طلب موافقة.
- استعادة الخدمة — إجراءات تتخذ لتصحيح الوضع للعميل بعد إخفاق في الخدمة.
- لوحة مؤشرات تجربة العملاء للفريق — عرض في صفحة واحدة لدرجات ملاحظات العملاء والمؤشرات التشغيلية لفريق واحد.
- نموذج GROW — هيكل توجيه من الهدف والواقع والخيارات والطريق إلى الأمام يقود محادثات التحسين.

قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة يوما بيوم

اليوم 1: موقع المدير في تجربة العملاء

- أثر المدير في لحظات الخط الأمامي — حيث يشعر العملاء بالقيادة
- مناخ الخدمة — كيف يشكل السلوك اليومي انطباع العميل
- توقعات العملاء عبر القنوات — الاتساق بين النوبات
- المدير قدوة — معايير ظاهرة في موقع العمل
- أمثلة قطاعية — فروع البنوك ومكاتب الاستقبال في المستشفيات

اليوم 2: التوجيه في الخدمة

- نموذج GROW — هيكلة محادثات التوجيه القصيرة
- ملاحظة المكالمات والمكاتب — أدلة لملاحظات التوجيه
- صياغة الملاحظات — محددة وفي وقتها وقائمة على السلوك
- سجل التوجيه — متابعة تقدم كل موظف
- ممارسات التقدير — تعزيز السلوك المتمحور حول العميل

اليوم 3: الاجتماعات اليومية وتمكين الخط الأمامي

- صيغة الاجتماع اليومي القصير — خمس دقائق وثلاث رسائل
- مشاركة قصص العملاء — ربط المهام بأهداف التجربة
- مصفوفة حدود التمكين — المبالغ المستردة والاستثناءات ولفتات حسن النية
- إحاطة صلاحيات القرار — ما يحله الموظف وحده
- مسارات التصعيد — متى وكيف يشرك المدير

اليوم 4: قرارات استعادة الخدمة ولوحات مؤشرات الفريق

- خيارات استعادة الخدمة — الاعتذار والتصحيح والتعويض
- مبادئ ISO 10002 — ردود منصفة على الشكاوى
- مصفوفة قرار الاستعادة — الأثر على العميل مقابل التكلفة
- لوحة مؤشرات تجربة العملاء للفريق — CSAT وNPS وCES وتكرار الاتصال
- مراجعة الدرجات مع الموظفين — تحويل الأرقام إلى إجراءات

اليوم 5: تطبيق روتين المدير لتجربة العملاء وخطة التوجيه

- جدول التوجيه الأسبوعي — تطبيق محادثات GROW من اليوم 2
- تقويم الاجتماعات اليومية — إدخال صيغة اليوم 3 في النوبات
- ورقة حدود التمكين — تكييف مصفوفة اليوم 3 للفريق
- إيقاع مراجعة اللوحة — مؤشرات اليوم 4 وملاكها
- روتين المدير لتجربة العملاء وخطة التوجيه — إجراءات يومية وأسبوعية وشهرية

تطبيق قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة بعد الدورة

- عقد اجتماع يومي قصير مدته خمس دقائق في بداية كل نوبة لأربعة أسابيع، مع مشاركة قصة عميل وأولوية واحدة من لوحة مؤشرات الفريق.
- إجراء محادثة توجيه بنموذج GROW مع كل عضو في الفريق خلال الشهر، وتسجيل الإجراءات المتفق عليها في سجل التوجيه.

أسئلة حول قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة

ما المقصود بقيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة، ولماذا تهم الآن؟

هي العادات اليومية التي يشكل بها المديرون طريقة تعامل فرقهم مع العملاء. وتهم الآن لأن العملاء ينتظرون إجابات متسقة في كل نوبة وكل قناة.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة؟

يستفيد المديرون المباشرون ومديرو الفروع ومديرو العمليات الذين يقودون موظفي الخدمة أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك المشرفون الذين يعتمدون الاستثناءات.

بماذا تختلف دورة قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة عن دورة مهارات خدمة العملاء للخط الأمامي؟

تركز على ما يفعله المدير لتشكيل سلوك الفريق بدلا من طريقة تعامل كل موظف مع العملاء.

ماذا تعود به من دورة قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة؟

تعود بروتين عمل لفريقك. يضم جدول توجيه وتقويما للاجتماعات اليومية وورقة لحدود التمكين وإيقاعا لمراجعة لوحة المؤشرات.

قيادة تجربة العملاء لمديري فرق الخدمة: الطريق إلى الأمام

يحدد روتين المدير لتجربة العملاء وخطة التوجيه أولا طريقة قضاء المدير أول خمس عشرة دقيقة من كل نوبة. يستخدمه المديرون والمشرفون للحفاظ على انتظام التوجيه والاجتماعات اليومية ومراجعات اللوحة. وبعد الشهر الأول تحسن مراجعة حدود التمكين، لأن قرارات الاستعادة وملاحظات العملاء وقصص الموظفين تكشف غالبا مواضع منح الموظفين صلاحيات أوسع بأمان.