JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء

قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء دورة تدريبية مدتها أسبوعين لمديري الجودة ومحللي جودة الخدمة ومسؤولي رضا العملاء، يعود منها المشاركون بخطة تدقيق جودة الخدمة وتحسينها لخط خدمة واحد. فقد أصبحت مؤشرات الرضا تصل إلى مجالس الإدارة والعقود، بينما تعجز جهات كثيرة عن تحديد الفجوة التي تقف وراءها. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب دورة قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء لمن يملكون هذه المؤشرات.

لماذا يهم قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء الآن

ثلاثة ضغوط تشكل هذا المجال اليوم: عملاء يقيمون كل تفاعل عبر قنوات متعددة، وأصحاب عقود يربطون اتفاقيات مستوى الخدمة بالغرامات والتجديد، وقيادات تنتظر من أرقام الرضا أن تفسر الإيرادات وتسرب العملاء. الجهات التي تحسن القياس تصل إلى الفجوة الكامنة وراء تراجع المؤشر، أما غيرها فتطارد المتوسطات وتعاني إرهاق المستجيبين وأهدافا متنازعا عليها مع أصحاب العقود. وتستند الدورة إلى نموذج الفجوات SERVQUAL، ومؤشر رضا العملاء CSAT، وصافي نقاط الترويج NPS، ومؤشر جهد العميل CES، وإرشادات معيار ISO 10002 لمعالجة الشكاوى، ومتطلبات معيار ISO 18295-1 لمراكز الاتصال بالعملاء.

المستفيدون من قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء

- مديرو الجودة الذين يضعون معايير الخدمة ومعايير التدقيق وإجراءات التصحيح
- محللو جودة الخدمة الذين يصممون الاستبيانات وينقون بيانات الردود ويرصدون الاتجاهات
- مسؤولو رضا العملاء الذين يملكون أهداف CSAT وNPS والجهد عبر القنوات
- مديرو العقود والموردين الذين يفاوضون على اتفاقيات مستوى الخدمة ويتابعونها
- قادة الجودة في مراكز الاتصال الذين يقيمون التفاعلات ويوحدون معايير المقيمين

تستفيد إدارات الجودة أكثر حين ترسل مدير الجودة مع محلل جودة الخدمة، إذ تقرأ نتائج التدقيق وأدلة الاستبيانات عندها على نموذج الفجوات نفسه.

قدرات قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء

يتدرب المشاركون على تحويل أدلة التوقعات والإدراك إلى نتائج تدقيق تشير إلى فجوة محددة وإلى مالك للإجراء التصحيحي.

- تطبيق نموذج الفجوات SERVQUAL لتحديد موضع افتراق التوقعات عن الأداء الفعلي — مالكو الخدمات
- تصميم استبيانات رضا تحد من التحيز والإرهاق والصياغة الموجهة — رعاة البحوث
- حساب CSAT وNPS وCES بفترات الثقة وتقسيمات الشرائح — بطاقات الأداء التنفيذية
- تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة بأهداف قابلة للقياس والتدقيق — مالكو العقود
- اختبار الأسباب الجذرية لعدم الرضا بأدلة مخطط عظم السمكة وتحليل باريتو — لجان الإجراءات التصحيحية
- بناء دورة تدقيق لجودة الخدمة تغذي التحسين وفق دورة PDCA — مجموعات توجيه الجودة

مصطلحات قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء الأساسية

- SERVQUAL — نموذج يقيس جودة الخدمة بوصفها الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم عبر خمسة أبعاد.
- بعد الاعتمادية — القدرة على تقديم الخدمة الموعودة بثبات ودقة، وهو غالبا أقوى محركات الجودة المدركة.
- صافي نقاط الترويج NPS — نسبة المروجين مطروحا منها نسبة المنتقدين، استنادا إلى احتمال التوصية بالجهة.
- مؤشر جهد العميل CES — تقييم لمدى سهولة حصول العميل على حل لطلبه أو مشكلته.
- اتفاقية مستوى الخدمة — هدف موثق لأداء الخدمة يحدد طريقة القياس ودورية التقارير والعواقب.
- تدقيق جودة الخدمة — فحص مخطط قائم على الأدلة لتقديم الخدمة مقابل المعايير والإجراءات ومتطلبات العملاء المعلنة.

قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء يوما بيوم

اليوم 1: جودة الخدمة في سياقها

- خصائص الخدمة — اللاملموسية والتباين وتحديات قياسهما
- تكون التوقعات — الكلمة المنقولة والتجربة السابقة والوعود المعلنة
- نموذج تكلفة الجودة — تكاليف الوقاية والتقييم والإخفاق في الخدمة
- تقييم نضج القياس — الاستبيانات والمؤشرات الحالية وفجوات التقارير
- خريطة أصحاب المصلحة لجودة الخدمة — العملاء ومالكو العقود والقيادات

اليوم 2: نموذج الفجوات SERVQUAL

- فجوات جودة الخدمة الخمس — المعرفة والمعايير والأداء والاتصال والإدراك
- أبعاد SERVQUAL الخمسة — الاعتمادية والاستجابة والثقة والتعاطف والملموسية
- مقاييس التوقع والإدراك — بناء البنود المتقابلة وطريقة احتسابها
- ترجيح الأهمية — الأبعاد التي تقود الحكم الكلي على الخدمة
- تمرين تشخيص الفجوة — تتبع المؤشر المتراجع إلى فجوته الأصلية

اليوم 3: تصميم استبيانات الرضا

- أهداف الاستبيان وفرضياته — القرارات التي يجب أن تخدمها النتائج
- صياغة الأسئلة واختيار المقاييس — تجنب الأسئلة الموجهة والمزدوجة
- أطر المعاينة ومعدلات الاستجابة — تمثيل الأصوات عبر القنوات المختلفة
- استبيانات المعاملة مقابل استبيانات العلاقة — التوقيت ونقاط الإطلاق
- ضوابط إرهاق المستجيبين — حدود التكرار وطول الاستبيان

اليوم 4: مؤشرات الرضا وتحليلها

- احتساب CSAT وNPS وCES — نقاط قوة كل مؤشر وحدوده
- فترات الثقة وهوامش الخطأ — قراءة العينات الصغيرة بأمان
- تحليل المحركات بالارتباط — ربط سمات الخدمة بالرضا الكلي
- ترميز التعليقات النصية ومحاورها — تنظيم الملاحظات المفتوحة
- مقارنة الشرائح والقنوات — كشف جيوب عدم الرضا الخفية

اليوم 5: اتفاقيات مستوى الخدمة

- بنية اتفاقية مستوى الخدمة — النطاق والأهداف وطريقة القياس والاستثناءات
- اتفاقيات المستوى التشغيلي الداخلية — الفرق المساندة خلف الاتفاقية
- تحديد أهداف الاتفاقية — الموازنة بين توقعات العملاء والطاقة المتاحة
- أرصدة الخدمة والغرامات — عواقب تغير السلوك فعلا
- حزم تقارير الاتفاقية — عروض الاتجاه والإخلال والاستثناء

اليوم 6: أدلة الشكاوى ومراكز الاتصال

- إرشادات ISO 10002 للشكاوى — بيانات الشكاوى بوصفها دليلا على الجودة
- متطلبات ISO 18295-1 — توقعات الخدمة في مراكز الاتصال
- نماذج تقييم جودة التفاعل — المعايير المرجحة والأخطاء الحرجة
- جلسات معايرة المقيمين — اتساق الدرجات بين المراجعين
- تصميم زيارات المتسوق الخفي — السيناريوهات والتقييم وإحاطة المراقبين

اليوم 7: تحليل الأسباب الجذرية لعدم الرضا

- مخطط عظم السمكة — أسباب الأفراد والإجراءات والسياسات والأنظمة
- أسلوب الأسئلة الخمسة — تجاوز الأعراض للوصول إلى الأسباب
- تحليل باريتو — تركيز الجهد على القلة الحاسمة من الأسباب
- رسم مواضع الإخفاق في الإجراءات — نقاط التسليم وخطوات الانتظار
- التحقق من الأسباب بالبيانات — اختبار الفرضيات قبل التنفيذ

اليوم 8: تدقيق جودة الخدمة

- تخطيط التدقيق ونطاقه — خطوط الخدمة والمعايير والمعاينة
- قوائم فحص التدقيق وقواعد الأدلة — الملاحظة والسجلات والمقابلات
- تصنيف حالات عدم المطابقة — الجسيمة والبسيطة والملاحظات
- تقرير التدقيق — النتائج والأدلة والإجراءات التصحيحية المتفق عليها
- متابعة الإجراءات التصحيحية — التحقق من الفاعلية والإغلاق

اليوم 9: التحسين المستمر والتقارير

- دورة PDCA للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف — هيكلة تجارب تحسين الخدمة
- خرائط الضبط لمؤشرات الخدمة — فصل الإشارة الحقيقية عن التذبذب
- تصميم بطاقة أداء جودة الخدمة — المؤشرات القائدة والمتأخرة
- التغذية الراجعة المغلقة — إبلاغ العملاء بما تغير
- حالات قطاعية — العيادات الخارجية في المستشفيات وخطوط دعم الاتصالات

اليوم 10: ممارسة خطة تدقيق جودة الخدمة وتحسينها

- بناء ملف الفجوات — تطبيق مقاييس SERVQUAL من اليوم 2 على خدمة واحدة
- مراجعة أداة الاستبيان — اختبار استبيان اليوم 3 مع الزملاء
- موجز الأسباب الجذرية — أدلة عظم السمكة وباريتو من اليوم 7
- مسودة جدول التدقيق — النطاق والمعايير والمعاينة من اليوم 8
- خطة تدقيق جودة الخدمة وتحسينها — الفجوات والمؤشرات وعمليات التدقيق والإجراءات

تطبيق قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء بعد الدورة

- إجراء استبيان توقعات وإدراك وفق SERVQUAL على خط خدمة واحد، وعرض أكبر فجوة مع سببها الجذري المرجح.
- تنفيذ تدقيق تجريبي لجودة الخدمة مقابل أهداف اتفاقية مستوى الخدمة الحالية، والاتفاق على إجراءات تصحيحية لها مالكون ومواعيد إغلاق.

أسئلة حول قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء

ما قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء، ولماذا يهم الآن؟

هو قياس منضبط للخدمة مقابل توقعات العملاء، تتبعه عمليات تدقيق تؤكد الأسباب والإجراءات التصحيحية. وتزداد أهميته لأن مؤشرات الرضا باتت تؤثر في العقود والتجديد وتقارير مجالس الإدارة، فيصبح المؤشر غير المفسر خطرا على الأعمال.

من أكثر المستفيدين من دورة قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء؟

يستفيد أكثر مديرو الجودة ومحللو جودة الخدمة ومسؤولو رضا العملاء. ويستفيد كذلك مديرو العقود وقادة الجودة في مراكز الاتصال، لأن أهداف اتفاقيات مستوى الخدمة وتقييم التفاعلات تعتمد على قياس سليم وأدلة تدقيق موثوقة.

كيف يختلف قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء عن دورة التميز في خدمة العملاء؟

يركز على قياس الخدمة وتشخيصها وتدقيقها لا على تقديمها. فدورة التميز في خدمة العملاء تبني سلوك الصفوف الأمامية، أما هنا فتصمم الاستبيانات وتطبق نموذج SERVQUAL وتحدد الاتفاقيات وتحلل الأسباب الجذرية وتجري التدقيق.

ماذا تعود به من دورة قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء؟

تعود بخطة تدقيق وتحسين لخط خدمة واحد. تتضمن ملف فجوات وفق SERVQUAL، وأداة استبيان مراجعة، وأدلة الأسباب الجذرية، وجدول تدقيق، وإجراءات تصحيحية لها مالكون محددون.

قياس جودة الخدمة وتدقيق رضا العملاء: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة تدقيق جودة الخدمة وتحسينها أولا الفجوة التي يوجه إليها الجهد التصحيحي وعملية التدقيق التالية. ويستخدمها مديرو الجودة والمحللون ومسؤولو الرضا لمواءمة الاستبيانات وتقارير اتفاقيات مستوى الخدمة وعمليات التدقيق. وبعد اكتمال دورتها الأولى في خط الخدمة المختار تستحق مقاييس التوقعات المراجعة، لأن توقعات العملاء ترتفع مع تحسن الخدمة، فقد تغلق فجوة الأمس وتنفتح فجوة جديدة.