



ماستر كلاس: إدارة مراكز الاتصال

الإدارة المكتبية والاتصال وخدمة العملاء

ماستر كلاس | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-ADM-166

نظرة عامة

دورة «ماستر كلاس: إدارة مراكز الاتصال» هي ماستر كلاس للقيادات حول الاستراتيجية والأداء في مجال إدارة مراكز الاتصال. تغطي المبادئ ومتطلبات أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال والأساليب العملية المستخدمة في المواقع، مع دراسات حالة من الخليج وأفريقيا والعالم. متاحة أونلاين، أو حضوريا في 60 مدينة، أو داخل شركتك.

ماذا ستتعلم

- شرح مبادئ إدارة مراكز الاتصال ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في أفضل الممارسات الدولية في الخدمة والاتصال
- استخدام الأدوات العملية وقوائم التحقق والحسابات بثقة
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- بناء دراسة جدوى وخارطة طريق قابلة للتنفيذ لفريق القيادة

لمن هذه الدورة

صممت للموظفين الإداريين والمساعدين التنفيذيين وفرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء في المناصب العليا والقيادية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: رؤية استراتيجية ل إدارة مراكز الاتصال

الاتجاهات والتشريعات وما تفعله الشركات الرائدة

اليوم 2: المقارنة المرجعية والأداء

مؤشرات الأداء ونماذج النضج وتحليل الفجوات

اليوم 3: دروس من حوادث ومشاريع كبرى

نقاط القرار التي غيرت النتائج

اليوم 4: قيادة التغيير

بناء دراسة الجدوى والموازنة وقدرات الفريق

اليوم 5: منتدى الماستر كلاس

لجنة خبراء وتبادل خبرات وخارطة طريق شخصية

ما تضيفه نسخة الـ 10 أيام

- اليوم 6: مشروع تطبيقي، الجزء الأول - تطبيق طرق الأسبوع الأول على حالة من مؤسستك
- اليوم 7: البيانات والأدوات الرقمية - البرمجيات والجداول والأدوات الرقمية المستخدمة عمليا
- اليوم 8: دروس من الحوادث والتدقيقات - ما تعلمنا إياه التحقيقات ونتائج التدقيق
- اليوم 9: مشروع تطبيقي، الجزء الثاني - استكمال الحل واختباره وتحسينه
- اليوم 10: العروض والتقييم الختامي - عرض المشروع أمام المجموعة والتقييم النهائي

المدة	أونلاين مباشر	حضورى	داخل الشركة
5 أيام	\$3,000	\$5,500	عرض سعر
10 أيام	\$5,500	\$9,900	عرض سعر

تشمل الرسوم المادة العلمية وشهادة الإتمام، والدورات الحضورية تشمل الضيافة والغداء. التدريب داخل الشركات يسعر للمجموعة.

المواعيد والمدن 2027-2030

التاريخ	المدينة	الضيافة	المدة	الرسوم
1-5 مارس 2027	فرانكفورت	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 مايو 2027	مراكش	حضورى	10 أيام	\$9,900
10-14 مايو 2027	لواندا	حضورى	5 أيام	\$5,500
7-18 يونيو 2027	لشبونة	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 يوليو 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
6-10 مارس 2028	بيروت	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 يوليو 2028	سنغافورة	حضورى	10 أيام	\$9,900
9-13 يوليو 2028	عمان	حضورى	5 أيام	\$5,500
2-13 أكتوبر 2028	بودابست	حضورى	10 أيام	\$9,900
20-24 نوفمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
22-26 يناير 2029	فرانكفورت	حضورى	5 أيام	\$5,500
12-23 مارس 2029	بروكسل	حضورى	10 أيام	\$9,900
4-8 يونيو 2029	مراكش	حضورى	5 أيام	\$5,500
2-13 يوليو 2029	الشارقة	حضورى	10 أيام	\$9,900
29 أكتوبر - 2 نوفمبر 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
11-15 مارس 2030	إسطنبول	حضورى	5 أيام	\$5,500
31 مارس - 11 أبريل 2030	مسقط	حضورى	10 أيام	\$9,900
3-7 يونيو 2030	الشارقة	حضورى	5 أيام	\$5,500
30 سبتمبر - 11 أكتوبر 2030	كيغالي	حضورى	10 أيام	\$9,900
14-18 أكتوبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/call-center-management-masterclass/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

