



رضا العملاء وجودة الخدمة

الجودة وأنظمة الأيزو

أساسي | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-QMS-119

نظرة عامة

دورة «رضا العملاء وجودة الخدمة» هي برنامج تأسيسي يبني معرفة عملية متينة في مجال رضا العملاء وجودة الخدمة. تغطي المبادئ ومتطلبات معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ 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 رضا العملاء وجودة الخدمة ومصطلحاته ونطاقه
- تطبيق المتطلبات ذات الصلة في معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ
- استخدام الأدوات العملية وقوائم التحقق والحسابات بثقة
- التعرف على المشكلات والمخاطر الشائعة وأسبابها الجذرية واختيار الإجراء التصحيحي المناسب
- إعداد خطة تحسين لموقع العمل أو المؤسسة

لمن هذه الدورة

صممت لمديري الجودة والمدققين والمهندسين ومالكي العمليات والموظفين الجدد وكل من يحتاج أساسا متينا في الموضوع.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: المبادئ والمصطلحات

النطاق والتعريفات الأساسية وموقع رضا العملاء وجودة الخدمة في العمليات اليومية

اليوم 2: الكودات والمعايير والمتطلبات

ما تشترطه معايير ISO 9001 و ISO 19011 و ISO 31000 ومعارف ASQ وكيفية قراءتها

اليوم 3: الطرق والأدوات والحسابات

طرق عملية خطوة بخطوة وقوائم تحقق وأمثلة محلولة

اليوم 4: التشغيل والتفتيش والمشكلات الشائعة

الأعطال المعتادة وعلامات الإنذار وطرق التعامل معها

اليوم 5: دراسات حالة وورشة عمل وتقييم

تمرين جماعي على حالات حقيقية واختبار ختامي

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
8-12 فبراير 2027	بودابست	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 مايو 2027	نيروبي	حضورى	10 أيام	\$9,900
20-24 سبتمبر 2027	روما	حضورى	5 أيام	\$5,500
11-22 أكتوبر 2027	جوهانسبرغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 ديسمبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
24-28 يناير 2028	بودابست	حضورى	5 أيام	\$5,500
14-25 فبراير 2028	كيغالي	حضورى	10 أيام	\$9,900
14-18 أغسطس 2028	كوالالمبور	حضورى	5 أيام	\$5,500
27 أغسطس - 7 سبتمبر 2028	جدة	حضورى	10 أيام	\$9,900
23-27 أكتوبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
15-19 يناير 2029	لاغوس	حضورى	5 أيام	\$5,500
9 فبراير - 29 يناير 2029	براغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 مارس 2029	بيروت	حضورى	5 أيام	\$5,500
6 مارس - 26 أبريل 2029	أثينا	حضورى	10 أيام	\$9,900
21-25 مايو 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
17-21 فبراير 2030	الخبر	حضورى	5 أيام	\$5,500
8-19 أبريل 2030	الشارقة	حضورى	10 أيام	\$9,900
1-5 يوليو 2030	هيوستن	حضورى	5 أيام	\$5,500
7-18 أكتوبر 2030	أكرا	حضورى	10 أيام	\$9,900
25-29 نوفمبر 2030	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000

التسجيل

سجل عبر الموقع أو امسح الرمز

<https://qimmatrainig.com/ar/courses/customer-satisfaction-and-service-quality/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com

