



رضا العملاء وجودة الخدمة: ورشة عمل تطبيقية

الجودة وأنظمة الأيزو

ورشة تطبيقية | 5 أو 10 أيام | أونلاين، حضوري، داخل الشركات | QGT-QMS-161

نظرة عامة

دورة «رضا العملاء وجودة الخدمة: ورشة عمل تطبيقية» هي ورشة عمل تطبيقية قائمة على التمارين ومشكلات المواقع الحقيقية 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 الراغبين في التطبيق العملي أكثر من النظرية.

محتوى الدورة (5 أيام)

اليوم 1: تمهيد الورشة وتحديد خط الأساس

يحضر كل مشارك مشكلة حقيقية من موقع عمله

اليوم 2: تطبيق موجه 1

تمارين عملية بالنماذج وقوائم التحقق والحسابات

اليوم 3: تطبيق موجه 2

محاكاة ولعب أدوار في سيناريوهات رضا العملاء وجودة الخدمة

اليوم 4: حالات ميدانية من الخليج وأفريقيا

تحليل ما أخفق وما نجح

اليوم 5: خطة العمل ومراجعة الزملاء

يغادر كل مشارك بخطة تحسين تمت مراجعتها

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	الصيغة	المدة	الرسوم
8-12 مارس 2027	ستوكهولم	حضورى	5 أيام	\$5,500
22 مارس - 2 أبريل 2027	براغ	حضورى	10 أيام	\$9,900
5-9 أبريل 2027	كوالالمبور	حضورى	5 أيام	\$5,500
9-20 أغسطس 2027	الشارقة	حضورى	10 أيام	\$9,900
25-29 أكتوبر 2027	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
10-14 يناير 2028	بروكسل	حضورى	5 أيام	\$5,500
23 يناير - 3 فبراير 2028	الدوحة	حضورى	10 أيام	\$9,900
3-7 يوليو 2028	ميلانو	حضورى	5 أيام	\$5,500
10-21 يوليو 2028	تونس	حضورى	10 أيام	\$9,900
28 أغسطس - 1 سبتمبر 2028	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
19-23 فبراير 2029	نيروبي	حضورى	5 أيام	\$5,500
5-16 مارس 2029	تونس	حضورى	10 أيام	\$9,900
30 أبريل - 4 مايو 2029	برلين	حضورى	5 أيام	\$5,500
4-15 يونيو 2029	تورونتو	حضورى	10 أيام	\$9,900
6-10 أغسطس 2029	أونلاين مباشر	أونلاين مباشر	5 أيام	\$3,000
28 يناير - 1 فبراير 2030	إسطنبول	حضورى	5 أيام	\$5,500
3-14 مارس 2030	الخبر	حضورى	10 أيام	\$9,900
15-19 أبريل 2030	روما	حضورى	5 أيام	\$5,500
15-26 يوليو 2030	تورونتو	حضورى	10 أيام	\$9,900
19-23 أغسطس 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-practical-workshop/>

واتساب: +971 50 697 0908

البريد: training@qimmatrainig.com