

برنامج خدمة العملاء

نحو كوادر وطنية قادرة على تحقيق رضا العميل



مَعًا لِلتَّغْيِيرِ

ص.ب. ٧٦٦٧، المنامة - مملكة البحرين
هاتف: ١٧٣٨٣٨٣٨
فاكس: ١٧٣٨٣٨٣٩
www.bipa.gov.bh

برنامج خدمة العملاء

الهدف العام:

تعزيز القدرة المهنية لموظفي القطاع العام بالأخص الخدمات – بشكل مباشر للعملاء والمستفيدين – من خلال تزويدهم بأفضل الممارسات في مجال خدمة العملاء لتلبية تطلعاتهم بما يتوافق مع الأنظمة والضوابط المؤسسية.

الفئة المستهدفة:

موظفو الصف الأول من مقدمي الخدمات بالقطاع العام.

لغة البرنامج:

العربية.

تكلفة البرنامج:

150 دينار بحريني.

مواعيد الطرح:

6 فبراير 2018م	- الدفعة الأولى
6 مارس 2018م	- الدفعة الثانية
3 أبريل 2018م	- الدفعة الثالثة
2 أكتوبر 2018م	- الدفعة الرابعة

وقت البرنامج:

8:00 صباحًا - 2:00 مساءً.

أعد برنامج خدمة العملاء خصيصًا لِيُسهِم في تحقيق مستويات رضا عالية للعملاء والمستفيدين وذلك عن طريق رفع جودة وكفاءة الخدمات المُقدمة لهم من قبل موظفي القطاع العام، مما يُسهِم بالتالي في رفع مؤشرات الرضا العام للمواطنين عن الخدمات الحكومية بمملكة البحرين.

تم تصميم البرنامج بناءً على دراسة للاحتياجات التدريبية للعاملين في مجال خدمة العملاء، لذا يشتمل البرنامج على أساليب تدريبية تتنوع بين التدريب الصفي والتطبيق العملي متبوعة بعمليات تقييم مستمرة لضمان تحقيق أقصى الاستفادة من القدرات المُكتسبة والمرتبطة بالاتصال والتواصل الفعّال مع مختلف الشخصيات، والقدرة على العمل بمسؤولية لتمثيل المؤسسة بكل تميّز.

أهداف البرنامج الاستراتيجية:

1. الارتقاء بمستوى الأداء وجودة الخدمات الحكومية.
2. التميّز في تقديم الخدمات الحكومية التي تواكب تطلعات المواطنين.
3. رفع مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية.

برنامج خدمة العملاء

مدة البرنامج:

- 4 أيام تدريبية بمعدل 6 ساعات تدريبية في اليوم الواحد:
- 24 ساعة تعلم صفي مباشر.
- 90 ساعة تطبيق عملي في جهة العمل.
- إجمالي ساعات التعلم 114 ساعة تعلم.

مكان انعقاد البرنامج:

معهد الإدارة العامة، ماعدا التطبيق العملي.

متطلبات التخرج:

1. حضور ما لا يقل عن 80% من إجمالي التدريب الصفّي.
2. اجتياز ما لا يقل عن 65% من إجمالي التكاليفات.

شروط الترشح:

أن يكون من موظفي الصف الأول المقدمين للخدمات بشكل مباشر في الجهات الحكومية.

الشهادة الممنوحة:

شهادة اجتياز البرنامج من معهد الإدارة العامة.

برنامج خدمة العملاء

الإطار العام للبرنامج



المتابعة
والتقييم

يوم واحد
(6 ساعات
تدريبية)



التطبيق
في بيئة
العمل

15 يوم
(90 ساعات
تدريبية)



الرعاية
والاهتمام
بالمواطن

يوم واحد
(6 ساعات
تدريبية)



الأداء والتألق
في تقديم
الخدمات

يوم واحد
(6 ساعات
تدريبية)



التميز
في الخدمات
الحكومية

يوم واحد
(6 ساعات
تدريبية)

يتألف البرنامج من الوحدات الرئيسية التالية:

1. التميز في الخدمات الحكومية

تهدف هذه الوحدة إلى تزويد المشارك بالنظريات والمفاهيم المتعلقة بخدمة العملاء مع التركيز على مفهوم خدمة المواطن، وتزويده بالمعارف المتعلقة بأهمية تقديم الخدمات المتميزة في القطاع العام ومواصفات تلك الخدمات، وبالمهارات الأساسية التي تمكنه من تقديم الخدمات التي تقدمها مؤسسته وفقاً لتطلعاتها وأهدافها الاستراتيجية، إضافة إلى التحديات التي تواجهه في تقديم الخدمات من خلال التعامل المباشر مع طالب الخدمة.

2. الأداء والتألق في تقديم الخدمات

تسعى هذه الوحدة إلى تزويد المشارك بالأدوات الأساسية

التي تمكنه من التعامل مع الشخصيات المختلفة للعملاء عن طريق مختلف وسائل الاتصال، وبالأدوات التي تمكنه من التألق في تقديم الخدمات. وتزويده بالمهارات التي تمكنه من رفع مستوى أدائه في تعامله مع العملاء، إضافة إلى تعزيز دوره في عكس صورة مؤسسية من خلال تعامله المباشر مع العملاء.

3. الرعاية والاهتمام بالمواطن

تهدف هذه الوحدة إلى تزويد المشارك بأساسيات الرعاية والاهتمام بالعميل (المواطن)، من خلال رفع مستوى رضاه العام عن الخدمات، وتعزيز أهمية تحقيق تطلعاته

برنامج خدمة العملاء

بما لا يتعارض مع المصلحة العامة في المؤسسة، إضافة إلى تزويده بالأدوات الأساسية التي تُمكنه من قياس رضا العملاء وحل مشاكلهم، وبعض المهارات التي تُمكنه من خلق تجربة متميزة مع العملاء.

4. المتابعة والتقييم

تهدف هذه الوحدة إلى متابعة الممارسات التي قام المشارك بتطبيقها في بيئة عمله وتقييمها، إضافة إلى ربط النتائج التي قام برصدها بأدائه الوظيفي.

طريقة التسجيل:

يتلقى معهد الإدارة العامة طلبات الترشيح من قبل مسؤولي التدريب في الجهات الحكومية عبر نظام التسجيل الخاص على الموقع الإلكتروني للمعهد (www.bipa.gov.bh)

لمزيد من المعلومات يمكنكم التواصل مع قسم التسجيل:

17383833 

17383839 

registration@bipa.gov.bh 

معاً للتغيير



@Bipabh