



معهد الإدارة العامة
Institute of Public Administration



برنامج خدمة العملاء

نحو كوادر وطنية قادرة على تحقيق رضا العميل



معًا للتغيير

Together for Change

ص.ب 76167، المنامة، مملكة البحرين
هاتف: 17383833 - فاكس: 17383839
www.bipa.gov.bh
@bipabh



تكلفة البرنامج:

150 دينار بحريني.

مواعيد الطرح:

- الدفعة الأولى: 6 فبراير 2018م

- الدفعة الثانية: 6 مارس 2018م

- الدفعة الثالثة: 3 أبريل 2018م

- الدفعة الرابعة: 2 أكتوبر 2018م

وقت البرنامج:

8:00 صباحًا - 2:00 مساءً.

عدد وحدات البرنامج:

3 وحدات

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 الصفي.

2. اجتياز ما لا يقل عن 65% من إجمالي التكاليفات.

آلية التقييم:

- تكاليفات متعلقة بالتطبيق العملي

أعد برنامج خدمة العملاء خصيصًا لِيُسهم في تحقيق مستويات رضا عالية للعملاء والمستفيدين وذلك عن طريق رفع جودة وكفاءة الخدمات المُقدمة لهم من قبل موظفي القطاع العام، مما يُسهم 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 متنوعة 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. التميز في تقديم الخدمات الحكومية التي تواكب تطلعات المواطنين.
3. رفع مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية.

الهدف العام:

تنمية مهارات التواصل الفعال لموظفي الصف الأول؛ سعياً لتقديم خدمات حكومية متميزة تلبي تطلعات المواطن.

الفئة المستهدفة:

موظفو الصف الأول من مقدمي الخدمات بالقطاع العام، والذين يتعاملون بشكل مباشر مع العملاء.

لغة البرنامج:

العربية.

شروط الترشح:

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

الشهادة الممنوحة:

شهادة اجتياز البرنامج من معهد الإدارة العامة.

الإطار العام للبرنامج:



المتابعة
والتقييم

لمدة يوم
(6 ساعات)



التطبيق في
بيئة العمل

لمدة 15 يوم
(90 ساعة)



الرعاية
والاهتمام
بالمواطن

لمدة يوم
(6 ساعات)



الأداء والتألق
في تقديم
الخدمات

لمدة يوم
(6 ساعات)



التميز في
الخدمات
الحكومية

لمدة يوم
(6 ساعات)

يتألف البرنامج من الوحدات الرئيسية التالية:

1. إدراك أهمية دوره في تحقيق أهداف مؤسسته الاستراتيجية المؤثرة في منظومة العمل بالقطاع العام.
2. تطبيق ثلاث مهارات أساسية في التواصل الفعال مع العملاء.
3. التعامل مع التحديات التي تواجهه أثناء تقديم الخدمة للعميل.

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.

عدد أيام الوحدة:

يوم واحد

محتوى الوحدة:

1. وسائل خدمة العملاء.
2. أنواع العملاء.
3. أنماط الشخصيات المختلفة للعملاء.
4. كيفية التعامل مع الأنماط الشخصية المختلفة.
5. التعامل مع العملاء الجدد والمتكررين.
6. التعامل مع مشاكل العملاء.
7. التعامل مع العملاء في ظل ضغط العمل.
8. تلبية احتياجات العملاء والتعامل مع المواقف الصعبة.

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.

عدد أيام الوحدة:

يوم واحد

محتوى الوحدة:

1. مفاهيم ومصطلحات إدارية في خدمة العملاء.
2. أنواع الخدمات التي يقدمها القطاع العام.
3. أهمية خدمة المواطن.
4. أهمية تقديم الخدمات المتميزة.
5. مواصفات الخدمة المتميزة.
6. مفهوم الانطباع الأول لدى العملاء.
7. التواصل الفعال مع العملاء.
8. أساليب التعامل المهني مع العملاء (إتيكيت التعامل).
9. التحديات التي تواجه مقدم الخدمة في مجال خدمة العملاء.
10. أساليب التعامل مع التحديات.

مخرجات التعلم:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادراً على:

مخرجات التعلم:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادراً على:

1. تطبيق ثلاث مهارات أساسية في التعامل مع الشخصيات المختلفة للعملاء.
2. تحديد الأدوات التي ستمكنه من رفع مستوى أدائه في تقديم الخدمات.

مخرجات التعلم:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادراً على:

10. خطوات قياس رضا العملاء.
11. أساليب تحقيق رضا العملاء.
12. الحد من مشاكل العملاء وقياس رضاهم عن الخدمة.
13. أهمية رضا العملاء في تحقيق الولاء المؤسسي.

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

1. إدراك دوره في تحقيق الرعاية والاهتمام بالمواطن لخلق تجربة خدمة متميزة.
2. حل عدد من الإشكاليات التي تواجهه مع العميل في بيئة عمله.
3. التعرف على مفهوم اتفاقية مستوى الخدمة.
4. قياس رضا العملاء عن مستوى أدائه في تقديم الخدمات.

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.

عدد أيام الوحدة:

يوم واحد

محتوى الوحدة:

1. مفهوم الرعاية والاهتمام.
2. أهمية الرعاية / أساليب الرعاية والاهتمام.
3. الرعاية والاهتمام في تقديم الخدمات بالقطاع العام.
4. دور مقدم الخدمة في تحقيق تطلعات المواطن.
5. مفهوم اتفاقية مستوى الخدمة.
6. التعامل مع العملاء وأخلاقيات العمل والمهنة.
7. أساليب تطبيق اتفاقية مستوى الخدمة في المؤسسة.
8. أهمية قياس رضا العملاء.
9. أدوات قياس رضا العملاء.

عدد أيام الوحدة:

يوم واحد

مخرجات التعلم:

في نهاية هذه الدورة سيكون المشارك قادراً على:

1. تقييم الممارسات العملية في مجال خدمة العملاء للفئة التشغيلية.

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 



معًا للتغيير

Together for Change

@bipabh

