

برنامج خدمة العملاء (المستوى الأساسي)

نحو بناء كوادر وطنية قادرة على تحقيق رضا العميل

200 د.ب
220 د.ب شاملة ضريبة
القيمة المضافة



4 أيام
30 ساعة تدريبية



معهد الإدارة
العامة



الدفعة 1: 30 يونيو 2024م
الدفعة 2: 29 سبتمبر 2024م
الدفعة 3: 17 نوفمبر 2024م



يأتي برنامج خدمة العملاء تماشيًا مع أولويات برنامج الحكومة في تقديم خدمات ذات جودة وتنافسية للمواطنين بما يساهم في تحقيق تطلعاتهم، حيث تم إعادة تصميم البرنامج بعد رصد التحديات في مجال خدمة العملاء بمملكة البحرين ليتكوّن من سلسلة من البرامج التخصصية تتدرّج بحسب المستوى الوظيفي للعاملين في مجال خدمة العملاء، وتنقسم إلى ثلاثة مستويات ابتداءً من المستوى الأساسي، إلى المستوى الاحترافي، والمستوى الثالث المتمثّل في تصميم الخدمات.

الفئة المستهدفة:

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

أهداف البرنامج الاستراتيجية:

- 1- الارتقاء بمستوى الأداء وجودة الخدمات الحكومية.
- 2- التميّز في تقديم الخدمات الحكومية المواكبة لتطلّعات المواطنين.
- 3- رفع مستوى الرضا العام عن الخدمات الحكومية.

الإطار العام للبرنامج:

الوحدة الرابعة:
تقييم مراكز الخدمة
الحكومية
يوم واحد
6 ساعات تعلم

الوحدة الثالثة:
الرعاية والاهتمام
بالمواطن
يوم واحد
6 ساعات تعلم

الوحدة الثانية:
الأداء والتألق في
تقديم الخدمات
يوم واحد
6 ساعات تعلم

الوحدة الأولى:
التمييز في الخدمات
الحكومية
يوم واحد
6 ساعات تعلم

◆ أساليب التقييم:

- الواجبات والتكليفات خلال البرنامج التدريبي.
- حضور ما لا يقل عن 80% من إجمالي البرنامج.
- اجتياز التقييم النهائي بنسبة لا تقل عن 65%.

◆ طريقة التسجيل:

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

الشهادة الممنوحة:

شهادة اجتياز من معهد الإدارة العامة.

