

برنامج خدمة العملاء (المستوى الاحترافي)

نحو تقييم جودة الخدمات بآليات متطورة

250 د.ب
275 د.ب شاملة ضريبة
القيمة المضافة



6 أيام
26 ساعة تدريبية



تعليم عن بعد
وحضور شخصي



24 أكتوبر 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 المتمثل في تصميم الخدمات.

الفئة المستهدفة:

موظفو الصف الأول من مقدّمي الخدمات بالقطاع العام والمتعاملين بشكل مباشر مع العملاء من المواطنين والمقيمين، أو المشرفون على تقديم الخدمات الحكومية (مشرفو المجموعات أو قادة الفرق). أو المعنيين بتقييم الخدمات الحكومية.

أهداف البرنامج الاستراتيجية:

- 1- تقييم جودة الخدمات المقدمة للعملاء والشركاء لتحقيق التميّز المؤسسي.
- 2- تطوير آليات قياس رضا العملاء والشركاء والتي تتناسب مع طبيعة العمل المؤسسي.

الإطار العام للبرنامج:

فعالية تعلم/
زيارة مؤسسية:
الممارسات البحرينية في
مجال خدمة العملاء
يوم واحد
6 ساعات تعلم

فعالية تعلم:
الذكاء الاصطناعي
والتكنولوجيا في مجال
خدمة العملاء
يوم واحد
ساعتين تعلم

الوحدة الثانية:
مختبر تقييم
خدمة العملاء
يومان
12 ساعات تعلم

الوحدة الأولى:
تجربة العميل
يوم واحد
6 ساعات تعلم

◆ متطلبات المشاركة في دورة البث المباشر:

- حضور دورة البث المباشر قبل 15 دقيقة من بدأ البرنامج.
- المشاركة الفعالة في لوحة التعلم الإلكتروني "Padlet".
- تهيئة بيئة التعلم من خلال توفير أجهزة كمبيوتر أو حاسب محمول متصل بكاميرا، وذلك للمشاركة والتفاعل.
- سيتم التواصل مع المشاركين قبل ثلاثة أيام من تنفيذ البرنامج، وذلك لتزويدهم برابط الدخول في مجموعة التواصل "الواتساب"، ورابط جلسات البرنامج.

◆ 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.

