

المقدمة:

تعد الخدمات ذات الجودة العالية من العوامل الأساسية لأي مؤسسة تهدف إلى النمو المستدام وتحقيق التميز. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بفهم شامل وعميق حول كيفية تخطيط وتطوير الخدمات بما يتماشى مع هذه الأهداف، مع التركيز على تعزيز الأداء ورفع مستوى رضا العملاء.

الفئات المستهدفة:

- المدراء.
- رؤساء الأقسام.
- الموظفون العاملون في مجال تقديم الخدمات في المؤسسات الحكومية والخاصة.

الأهداف التدريبية:

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- فهم الأسس والمبادئ الأساسية لتخطيط وتطوير الخدمات.
- تحليل احتياجات العملاء وتحديد متطلباتهم فيما يتعلق بالخدمات المقدمة.
- تطبيق استراتيجيات فعّالة لتخطيط الخدمات.
- تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا العملاء.
- تعزيز الكفاءة الإدارية وتنمية المهارات الشخصية المتعلقة بتقديم الخدمات.

الكفاءات المستهدفة:

- القدرة على تحليل احتياجات العملاء وتطوير خدمات جديدة بناءً عليها.
- تطبيق استراتيجيات تخطيط فعّالة لخدمات المؤسسة.
- تنفيذ إجراءات مستدامة للتحسين المستمر في جودة الخدمات.
- التعامل مع التحديات المرتبطة بتطوير الخدمات.

- التواصل الفعال مع العملاء والفريق الإداري لتحقيق أهداف الخدمة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: تحليل احتياجات العملاء وتحديد متطلبات الخدمة

- فهم احتياجات وتوقعات العملاء بشكل دقيق.
- إجراء البحوث السوقية لتحديد فجوات الخدمات الحالية والفرص المتاحة.
- تقنيات جمع الملاحظات والتعليقات من العملاء وتحليل البيانات المستخلصة.
- تحديد وترتيب متطلبات الخدمة وتحديد أولوياتها.

الوحدة الثانية: استراتيجيات تخطيط وتطوير الخدمات

- تخطيط وتطوير الخدمات بناءً على الاحتياجات والفرص التي تم تحديدها.
- استخدام التفكير التصميمي لتحسين وتصميم الخدمات بما يتناسب مع احتياجات العملاء.
- تطبيق الابتكار في تطوير الخدمات لتلبية احتياجات العملاء المتغيرة.
- التركيز على تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى العمليات في تقديمها.

الوحدة الثالثة: إدارة جودة الخدمة وتحسين العمليات

- فهم مفهوم جودة الخدمة وأدوات وأساليب تقييمها.
- إدارة العمليات وتحقيق التحسين المستمر في تقديم الخدمة.
- تطبيق أدوات إدارة الجودة المختلفة في الخدمات المقدمة.
- تحليل العمليات والخدمات الحالية لتحديد المشكلات ومعالجتها.

الوحدة الرابعة: الابتكار في تطوير الخدمات والتفكير التصميمي

- فهم كيفية تطبيق التفكير التصميمي في عملية تصميم وتحسين الخدمات.
- الاستفادة من تقنيات الابتكار المختلفة لتحسين الخدمات المقدمة.
- استخدام التفكير التصميمي في تصميم وتحسين الخدمات بشكل يتناسب مع التحديات الحديثة.

- إدارة التغيير بشكل فعال عند تطوير وتنفيذ الخدمات الجديدة.
- الوحدة الخامسة: التحديات في تطوير الخدمات واستراتيجيات التغلب عليها
- تحديد التحديات التي قد تواجه تطوير الخدمات واقتراح استراتيجيات لتجاوزها.
- تعزيز تجربة العملاء ودورهم في عملية تحسين وتطوير الخدمات.
- التفكير الاستراتيجي في تطوير الخدمات مع الاستثمار في الابتكار والتقنية.
- استخدام أدوات الإدارة الحديثة لتحسين تطوير الخدمات وضمان جودتها.
- تحديد العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح تطوير الخدمات والعمل على تعزيزها بشكل مستمر.