ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

Customer Excellence

خدمة المتعاملين وبناء تجربة متميزة



حلول مؤسسية لتطوير تجربة المتعامل، تعزيز جودة التفاعل، وبناء علاقات قائمة على الثقة والاحترافية.

المتعامل... محور نجاح المؤسسة

لم تعد جودة المؤسسات تُقاس فقط بالخدمات التي تقدمها، بل بالطريقة التي يعيش بها المتعامل تجربته منذ أول تواصل وحتى انتهاء الخدمة. فكل تفاعل مع المؤسسة يترك انطباعاً يؤثر في مستوى الثقة والرضا والولاء.

ويهدف برنامج **Customer Excellence** إلى تمكين المؤسسات من تطوير تجربة المتعامل، وتحسين جودة التفاعل في جميع مراحل تقديم الخدمة، بما يرسخ صورة كمؤسسة كمؤسسة احترافية تضع المتعامل في صميم اهتمامها.

كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج **Customer Excellence** نساعد المؤسسات على:

- تطوير تجربة المتعامل في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- تحسين جودة التواصل والاستجابة.
- بناء آليات فعالة لإدارة الشكاوى والاقتراحات.
- تعزيز ثقافة الاهتمام بالمتعامل داخل المؤسسة.
- رفع جودة الخدمات بما يعزز رضا وثقة المتعاملين.
- دعم التحسين المستمر اعتماداً على أراء وتجارب المتعاملين.

التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على تجربة المتعامل، من أبرزها:

- تفاوت جودة الخدمة بين مختلف الإدارات.
- بطء الاستجابة لطلبات المتعاملين.
- محدودية قنوات التواصل الفعالة.
- صعوبة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات.
- غياب منهجية واضحة لقياس رضا المتعاملين.
- الحاجة إلى بناء علاقة مستدامة قائمة على الثقة.

الفئات المستهدفة

- موظفو خدمة المتعاملين.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو مراكز الاتصال.
- المديرون والمشرفون.
- جميع الإدارات التي تتعامل مع الجمهور.

تجربة أفضل... علاقات أقوى... مؤسسة أكثر تميزاً

النتائج المتوقعة

- رفع مستوى رضا المتعاملين
- تحسين جودة الخدمات المقدمة
- تعزيز ثقة المتعاملين بالمؤسسة
- تحسين سرعة الاستجابة
- تقليل الشكاوى المتكررة
- دعم السمعة المؤسسية والتميز في تقديم الخدمات

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

Customer Excellence
خدمة المتعاملين وبناء تجربة متميـــزة



مرتكزات البرنامج

يعتمد برنامج Customer Excellence على أفضل الممارسات في تطوير تجربة المتعامل وتحسين جودة الخدمات بما يحقق قيمة مستدامة للمؤسسة.

01
تجربة المتعامل
فهم رحلة المتعامل وتحليل جميع نقاط التفاعل معه بهدف تقديم تجربة أكثر سلاسة واحترافية.

02
التواصل الفعال
تعزيز مهارات التواصل المهني بما يضمن بناء علاقات إيجابية مع مختلف فئات المتعاملين.

03
إدارة الشكاوى والإقتراحات
تطوير آليات التعامل مع الملاحظات والشكاوى باعتبارها فرصة للتحسين المستمر ورفع جودة الخدمات.

04
قياس رضا المتعاملين
تعزيز استخدام مؤشرات قياس الأداء واستطلاعات الرأي لفهم احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم.

05
ثقافة التميز في الخدمة
ترسيخ ثقافة مؤسسية تجعل رضا المتعامل وجودة الخدمة جزءًا من الأداء اليومي لجميع الموظفين.

القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- تحسين تجربة المتعامل
- رفع جودة الخدمات
- تعزيز الثقة والولاء
- تحسين صورة المؤسسة
- دعم التحسين المستمر
- رفع القدرة التنافسية للمؤسسة

نطور القيادات...
نقود التغيير... نصنع المستقبل

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

2026
النسخة