ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي



Service Excellence

جودة الخدمات وتجربة المستفيد

حلول مؤسسية لرفع جودة الخدمات، تحسين تجربة المستفيد، وتعزيز ثقافة التميز داخل المؤسسات.

جودة الخدمات... أساس ثقة المستفيد وتميز المؤسسة

أصبحت جودة الخدمات أخد هم معايير تقييم أداء المؤسسات، حيث لم يعد المستفيد يقيس جودة المؤسسة بالنتيجة النهائية فقط، بل بطريقة الاستقبال، وسرعة الاستجابة، وسهولة الإجراءات، وجودة التواصل، والاحترافية في تقديم الخدمة.

ويهدف برنامج Service Excellence إلى مساعدة المؤسسات على بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المستفيد، وتحسين جودة الخدمات بما يعزز رضاه ويرفع من كفاءة الأداء المؤسسي.

التحديات التي تواجه المؤسسات

تواجه العديد من المؤسسات تحديات تؤثر على جودة خدماتها، من أهمها:

- تفاوت مستوى جودة الخدمات بين الإدارات والأقسام.
- بطء الاستجابة لإنجاز الطلبات والمعاملات.
- ضعف تجربة المستفيد أثناء الحصول على الخدمة.
- غياب معايير موحدة لتقديم الخدمات.
- محدودية ثقافة التحسين المستمر وقياس رضا المستفيدين.
- الحاجة إلى تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع مختلف فئات المستفيدين.

كيف نساعد مؤسستكم؟

من خلال برنامج Service Excellence نعمل على:

- ترسيخ ثقافة الجودة والتميز في تقديم الخدمات.
- تحسين رحلة المستفيد في جميع مراحل تقديم الخدمة.
- تطوير معايير الأداء ورفع مستوى جودة الخدمات.
- تعزيز مهارات التواصل والتعامل الاحترافي مع المستفيدين.
- دعم ثقافة التحسين المستمر وقياس رضا المستفيدين.
- المساهمة في بناء صورة مؤسسية أكثر احترافية وثقة.

النتائج المتوقعة

- تقليل الشكاوى وزيادة سرعة الاستجابة
- تحسين جودة الخدمات والإجراءات
- رفع مستوى رضا المستفيدين
- ترسيخ ثقافة التميز والتحسين المستمر
- تعزيز الصورة الإيجابية للمؤسسة
- توحيد معايير تقديم الخدمة

الفئات المستهدفة

- المديرون والإطارات.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو الاستقبال.
- موظفو خدمة المتعاملين.
- جميع الإدارات والوحدات التي تقدم خدمات داخل المؤسسة.

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

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1

2026
النسخة

ENRESOL
EXCELLENCE SERIES

ENRESOL Excellence Series
سلسلة ENRESOL للتميز المؤسسي

مرتكزات البرنامج

يعتمد برنامج Service Excellence على ممارسات حديثة تهدف إلى تطوير جودة الخدمات وتحسين تجربة المستفيد، بما ينعكس إيجابًا على الأداء المؤسسي وسمعة المؤسسة.



01 ثقافة التميز في تقديم الخدمات

ترسيخ مفهوم الجودة كجزء من ثقافة العمل اليومية، وتعزيز الالتزام بتقديم خدمات احترافية ومتسقة.

02 رحلة المستفيد وتجربة الخدمة

تحليل رحلة المستفيد من بداية طلب الخدمة حتى إنجازها، والعمل على تبسيط الإجراءات وتحسين تجربة التعامل.

03 معايير الجودة وقياس الأداء

تعزيز استخدام مؤشرات الأداء وقياس جودة الخدمات ورضا المستفيدين لدعم التحسين المستمر.

04 التواصل الاحترافي وإدارة المواقف

تنمية مهارات التواصل الفعال، والتعامل مع الاستفسارات والشكاوى، وتحويل التحديات إلى فرص لتعزيز الثقة.

05 التحسين المستمر والابتكار

تبني منهجية تطوير مستمرة تضمن رفع جودة الخدمات ومواكبة احتياجات المستفيدين والتغيرات التنظيمية.

القيمة المضافة للمؤسسة

يساعد البرنامج المؤسسات على:

- بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المستفيد.
- تحسين جودة الخدمات والعمليات.
- رفع مستوى رضا وثقة المستفيدين.
- تعزيز كفاءة الموظفين في تقديم الخدمات.
- دعم مبادرات التميز المؤسسي.
- تحسين الصورة والسمعة المؤسسية.

مؤسسة متميزة | أداء أفضل | مستفيد راضي | جودة أعلى

SARL ENRESOL
وشركاؤها
Filiale de l'Université Blida 1