



## دورة الجودة في خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي التوليدي

دورة تركز على تحسين جودة خدمة العملاء باستخدام استراتيجيات متقدمة، الذكاء الاصطناعي التوليدي، والأتمتة الذكية لتعزيز رضا وتجربة العملاء.

|                 |            |                 |                            |
|-----------------|------------|-----------------|----------------------------|
| المدينة :       | كوالالمبور | الفندق :        | فندق سانت ريجيس كوالالمبور |
| تاريخ البداية : | 2026-12-14 | تاريخ النهاية : | 2026-12-18                 |
| الفترة :        | Week 1     | السعر :         | \$ 3950                    |

## فكرة الدورة التدريبية

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبح الذكاء الاصطناعي التوليدي أداة قوية لتحسين جودة خدمة العملاء وتعزيز رضاهم. تقدم هذه الدورة " الجودة في خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي التوليدي " نظرة شاملة على كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي لضمان تقديم خدمة عملاء عالية الجودة بشكل مستمر. سنتعرف على المبادئ الأساسية للذكاء الاصطناعي التوليدي وكيفية تطبيقه لتحليل بيانات العملاء وتوقع احتياجاتهم، مما يساعد على تقديم خدمة شخصية ومتميزة لكل عميل. ستساعدك الدورة على فهم كيفية دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي في العمليات اليومية لخدمة العملاء، مما يعزز الكفاءة والفعالية التشغيلية. ستركز الدورة على مجموعة من المحاور الهامة مثل تحسين التفاعل مع العملاء، ضمان جودة الخدمة من خلال الأتمتة الذكية، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لقياس وتحسين معايير الجودة في خدمة العملاء. سيتم استعراض حالات دراسية من شركات ناجحة استخدمت الذكاء الاصطناعي التوليدي لتحقيق تميز في خدمة العملاء. بالإضافة إلى ذلك، ستتاح للمشاركين فرص عملية لتطبيق ما يتعلمونه من خلال ورش العمل والجلسات التفاعلية، مما يضمن اكتسابهم للمهارات اللازمة لتحسين جودة خدمة العملاء في مؤسساتهم باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالأدوات والمعرفة اللازمة لتحقيق التميز في خدمة العملاء وضمان رضاهم المستدام.

## أهداف الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- فهم أساسيات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء المتقدمة.
- تعلم كيفية تحليل بيانات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- فهم أساسيات الذكاء الاصطناعي التوليدي في خدمة العملاء.
- تعلم تحليل بيانات العملاء لتحسين جودة الخدمة.
- تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحسين رضا العملاء المستمر.
- استكشاف أدوات الأتمتة الذكية لضمان جودة الخدمة.
- تطوير استراتيجيات مبتكرة لقياس جودة خدمة العملاء.
- تعزيز تجربة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي المتقدم.
- تحليل مشاعر العملاء باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تحسين التفاعل الشخصي مع العملاء بشكل فعال.
- دمج الذكاء الاصطناعي في العمليات اليومية لخدمة العملاء.
- اكتساب مهارات تطبيقية لتحسين خدمة العملاء المستدامة.

## الفئات المستهدفة

هذه الدورة التدريبية موجهة لـ:

- المتخصصين في مجال خدمة العملاء وإدارة الجودة، مثل مديري خدمة العملاء، وأخصائي تجربة العميل، ومديري الجودة، والعاملين في التحول الرقمي.

## منهجية الدورة

تبدأ الدورة بتقديم أساسيات الجودة في خدمة العملاء واستراتيجيات تحسينها، مع استعراض معايير الأداء وأمثلة عملية من شركات ناجحة لتوضيح أثر الجودة على رضا العملاء. ثم يتم الانتقال إلى دمج الذكاء الاصطناعي التوليدي والأتمتة الذكية في العمليات لضمان كفاءة الخدمة وتحليل بيانات العملاء للتنبؤ بالاحتياجات وتحسين الأداء. بعد ذلك، تركز الدورة على تحسين رضا العملاء عبر الجودة التوليدية، باستخدام أدوات القياس وتحليل ردود الفعل لتعزيز التجربة. يلي ذلك تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي في قياس جودة الخدمة وتحليل الأداء وتطوير التقارير المستندة إلى البيانات. أخيرًا، يتم توجيه المشاركين نحو تعزيز تجربة العملاء والابتكار في تقديم الخدمات لتحقيق التميز من خلال استراتيجيات الجودة الذكية.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: استراتيجيات الجودة في خدمة العملاء

- فهم مفهوم الجودة في خدمة العملاء.
- تطوير استراتيجيات تحسين جودة الخدمة.
- تطبيق أفضل الممارسات لضمان الجودة.
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة.
- استعراض حالات دراسية لشركات ناجحة.

### تحسين معايير الجودة في خدمة العملاء:

- تعريف معايير الجودة الأساسية في الخدمة.
- تقنيات التقييم والمراجعة الدورية للمعايير.
- كيفية تطبيق معايير الجودة على مختلف القنوات.
- تدريب الموظفين على معايير الجودة.
- قياس وتحليل رضا العملاء لتحسين المعايير.

## اليوم الثاني: تقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي لتعزيز جودة الخدمة

- مقدمة في الذكاء الاصطناعي التوليدي.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات العملاء.
- تحسين الخدمة من خلال التنبؤ بالاحتياجات.
- حالات دراسية لتطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي.

## الأتمة الذكية لضمان جودة خدمة العملاء

- مقدمة في الأتمة الذكية.
- تطبيقات الأتمة في خدمة العملاء.
- تصميم عمليات أتمتة لتحسين الكفاءة.
- قياس تأثير الأتمتة على جودة الخدمة.
- استراتيجيات دمج الأتمتة في عمليات الخدمة.

## اليوم الثالث: تحسين رضا العملاء بجودة الخدمة التوليدية

- تعريف رضا العملاء وأهميته.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين رضا العملاء.
- قياس رضا العملاء عبر أدوات الذكاء الاصطناعي.
- تحسين تجربة العملاء من خلال الجودة التوليدية.
- تحليل ردود الفعل لتحسين رضا العملاء.

## اليوم الرابع: تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي لقياس جودة خدمة العملاء

- أدوات القياس بالذكاء الاصطناعي التوليدي.
- تحليل البيانات لجودة خدمة العملاء.
- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل الأداء.
- تطوير تقارير الجودة المستندة إلى البيانات.
- تطبيقات عملية لتقنيات القياس التوليدية.

## اليوم الخامس: تعزيز تجربة العملاء من خلال الجودة التوليدية

- مفهوم تجربة العملاء الشاملة.
- استراتيجيات تحسين التفاعل وجودة الخدمة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين التفاعل.
- الابتكار في جودة خدمة العملاء.

- تحقيق التميز في خدمة العملاء بالذكاء الاصطناعي التوليدي.

## الشهادات المُعتمدة

عند إتمام هذا البرنامج التدريبي بنجاح، سيتم منح المشاركين شهادة هاي بوينت رسمياً، اعترافاً بمعارفهم وكفاءاتهم المثبتة في الموضوع. تُعد هذه الشهادة دليلاً رسمياً على كفاءتهم والتزامهم بالتطوير المهني.