



Jul 26, 2016

## جامعة العين تنظم دورة تدريبية بعنوان "إدارة العناية بالعميل"

في إطار حرص الجامعة على تطوير مستوى الكفاءة المهنية والإدارية للموظفين في مختلف المستويات الإدارية، نظم مركز التعليم المستمر لجامعة العين للعلوم والتكنولوجيا وبالتعاون مع وحدة الموارد البشرية في الجامعة -مقر أبوظبي- دورة تدريبية إدارية متخصصة بعنوان "إدارة العناية بالعميل" لهدراء المراكز والأقسام والوحدات الإدارية في مقر الجامعة في أبوظبي، والتي أعدها وقدمها المدرب حازم حسين على مدى ثلاثة أيام. وتعتبر هذه الدورة استكمالاً لدورة "مهارات خدمة العملاء" والتي عقدها المركز في وقت سابق لموظفي مقدمي الخدمة في الجامعة في كلا المقرين في العين وأبوظبي.

بدأت الدورة التدريبية بالتأكيد على أن هناك اختلافاً واضحاً بين خدمة العملاء و إدارة العناية بالعملاء. حيث عرفهما المدرب حازم بأن خدمة العملاء هي جميع التعاملات التي تتم مع العميل سواء (قبل، أثناء أو بعد) إجراء المعاملة أو شراء المنتج أو الخدمة، فهي تعتبر فرصة لجذب العملاء والحفاظ عليهم. أما إدارة العناية بالعملاء هي جميع الاستراتيجيات والسياسات، والعمليات، والتقنيات المستخدمة التي تقوم بها المؤسسة بهدف المحافظة على العملاء الحاليين و جذب عملاء جدد، بالإضافة إلى الاستمرار في تطوير دورة حياة الخدمة بطرق مبتكرة لضمان رضى العميل.

قام مدرب الدورة بتعريف المشاركين في الدورة التدريبية على أساليب تطبيق الخدمة المتميزة للعميل بشكل عام وللطالب بشكل خاص، وكيفية تطبيق مفهوم إدارة العناية بالعميل في المؤسسة، كما تم مناقشة بعض الممارسات المحلية والعالمية المتميزة في إدارة العناية بالعميل (الطالب)، و التعرف على دورة حياة الخدمة والمتمثلة في وضع الاستراتيجيات والسياسات المتعلقة في (الترحيب، الفهم، التوجيه، كيفية التعامل مع شكاوي العملاء وإيجاد الحلول).

من جهته أوضح الأستاذ زيدون الحناملة مديراً مركز التعليم المستمر- بأن المركز قد وضع خطة تدريبية شاملة ذات تسلسل مدروس و مهنج لجميع المستويات الإدارية في الجامعة والتي تهدف إلى تحقيق مخرجات تدريبية تُتيح للمتعلم إتقان المهارات المطلوبة في مجاله الوظيفي والتميز فيها.

[رابط الخبر](#)