



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/1	رقم الإصدار: 2/1	نموذج جودة ومخاطر

Quality Management ISO 10001 Strategy of Accomplishing Customer Satisfaction	العنوان باللغة الإنجليزية:	إدارة الجودة الشاملة ISO10001 : استراتيجية تحقيق رضا العملاء.	العنوان باللغة العربية:	
(12) ساعة تدريبية.			عدد الساعات التدريبية:	
من الساعة 10:00 صباحاً وحتى الساعة 2:00 ظهراً.			الساعة:	
الاثنين والثلاثاء والأربعاء.			أيام البرنامج التدريبي:	
2024/7/24-22.			تاريخ البرنامج التدريبي:	
مختبرات أكاديمية غرفة تجارة عمان.			قاعة / مختبر:	
(85) دينار.	لغير الأعضاء	(75) دينار.	لأعضاء الغرفة	الرسوم المقررة:
- فهم مفاهيم وأهمية مبادئ نظام إدارة رضا العملاء ISO 10001 2018. - فهم تطبيق التفكير القائم على المخاطر والقيادة وإدارة العمليات. - تفسير متطلبات معيار ISO 10001 2018 وتطبيقه الفعال لإدارة وتحسين أداء المنظمة من خلال نهج العملية. - فهم وتطوير المهارات اللازمة لتنفيذ نظام الإدارة لإدارة عمليات المنظمة. - بناء ثقة أصحاب المصلحة من خلال إدارة العمليات بما يتماشى مع أحدث المتطلبات. - فهم وتطوير مهارات حل المشكلات. - الحفاظ على نظام إدارة الجودة الخاص بك وتحسينه باستمرار.				الأهداف:

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/2	رقم الإصدار: 2/1	نموذج جودة ومخاطر

<p>- تعلم تقنيات إنشاء وإدارة المستندات والسجلات ذات الصلة بنظام إدارة رضا العملاء ISO 10001 2018، وهو أمر بالغ الأهمية للمنتجات والخدمات المقدمة والمطلوبة لتلبية متطلبات العملاء والمتطلبات التنظيمية.</p> <p>- تعلم المهارات في إدارة العملاء.</p> <p>- فهم طرق تطوير نهج التركيز على العملاء في المؤسسة.</p> <p>- التعرف على احتياجات وتوقعات العملاء وتلبيتها.</p> <p>- تعزيز رضا العملاء.</p>	
<p>المحور الأول</p> <p>- مقدمه عن المواصفة/ مبادئ المواصفة/ شرح المصطلحات المهمة.</p> <p>المحور الثاني</p> <p>- اطار قواعد سلوك رضا العملاء.</p> <p>- رؤية المنشأة/ التأسيس/ التكامل.</p> <p>- التزام الادارة العليا.</p> <p>- التعامل مع العملاء /تصنيف العملاء.</p> <p>المحور الثالث</p> <p>- التخطيط والتصميم والتطوير.</p> <p>- تحديد الاهداف .</p> <p>- جمع وتقييم المعلومات .</p> <p>- المدخلات وتقييمها من قبل الاطراف المعنية.</p> <p>- اعداد المدونة .</p> <p>- مؤشرات الاداء .</p> <p>- الاجراءات.</p> <p>- خطط الاتصال .</p> <p>- الموارد.</p> <p>المحور الرابع</p> <p>- التطبيق.</p> <p>- التدريب.</p> <p>- منهجية الشكاوى.</p> <p>- امثلة عملية على المدونة.</p> <p>المحور الخامس</p> <p>- الدعم والتطوير.</p> <p>- جمع المعلومات .</p>	<p>المحتويات:</p>



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/3	رقم الإصدار: 2/1	نموذج جودة ومخاطر

	<ul style="list-style-type: none">- تقييم الأداء .- تقييم الرضا .- مراجعة مدونة رضا العملاء .- حالات عدم المطابقة .- الاجراءات التصحيحية .- تحليل المخاطر والفرص .- التغيرات وضبطها .- القوانين والتشريعات .- التحسين المستمر .- منهجية التركيز على العملاء .	
	<ul style="list-style-type: none">• أي شخص مسؤول عن تطبيق معيار ISO 10001 2018 .• الذين يرغبون في تعلم كيفية تفسير متطلبات معيار ISO 10001 2018 .• المديرين أو المديرين التنفيذيين المشاركين في تقديم ISO 10001 2018 .• رؤساء الأقسام المختلفة في المنظمة .• أولئك الذين يخططون لمهنة أو العمل في منظمة موجهة نحو الجودة والأداء .• أي شخص يتطلع إلى اكتساب المهارات والمعرفة لتحسين أدائه الوظيفي .• مديري خدمة العملاء والمديرين التنفيذيين .	المشاركون:
	اللغة العربية.	لغة التدريب:
		عدد المتدربين: