



Certified Call Center Agent

الشهادة المهنية الدولية لموظفي مراكز الاتصال



Program Overview:

This vocational training and certification will grant the participant an international license in the contact center industry from The College of Call Center Excellence, USA. This program will boost and improve the skills and professional capabilities of your contact center agent based on best practice worldwide. The program will be delivered through virtual webinar using our theme “Fun and Learning”. The program is interactive which include workshops, group discussion, videos, individual assessment, knowledge sharing and games, coaching, and more to ensure the engagement and return on investment (ROI).

نظرة عامة على البرنامج:

هذه الشهادة المهنية تمنح المشارك ترخيص مزاولة مهنة موظف مركز إتصال. هذا البرنامج تم إعداده لتعزيز المهارات والقدرات والمعرفة المهنية للموظفين الجدد والعاملين أيضا في مراكز الإتصال استناداً إلى أفضل الممارسات العالمية لمختلف القطاعات الخاصة والحكومية. البرنامج يتم إدارته وتنفيذه باستخدام الفصول الافتراضية ومبنى على شعار " متعة التعلم " لأنه تفاعلي وفيه يتم استخدام مختلف الأدوات والأساليب المنهجية الحديثة لنقل التعلم إلى الخبرة العملية والتي تشمل لعب أدوار ، حلقات وورش العمل ، مباريات التحفيز ، ألعاب جماعية ، مناقشات ، تقييم مهارى ، أشرطة فيديو متخصصة في مجال مراكز الاتصال ، مناقشات فردية، ألعاب سلوكية، جلسات التوجيه وغيرها لضمان فاعلية المشاركة وتحقيق العائد على الإستثمار للتدريب.



Program Objectives:

- Understand the contact center terminologies & Jargons
- Understand the basic definitions of customer service
- Learn the roadmap of Inbound calls for service
- Deal with time and stress in call center environment



الأهداف العامة للبرنامج:

- التعرف على صناعة ومصطلحات وتقنيات مراكز الإتصال
- التعرف على المفاهيم الأساسية لخدمة وتجارب العملاء
- التعرف على خارطة الطريق لمسار المكالمات الواردة للخدمة
- معالجة الوقت والضغط في بيئة مركز الإتصال

Program Tracks:

Call Center World

Fundamental of Customer Service

Master Inbound Skills

Time and Stress Management



مسارات البرنامج:

عالم مراكز الاتصال

أساسيات خدمة العملاء

مهارات المكالمات الواردة للخدمة

إدارة الوقت والضغط في مراكز الاتصال



Program Contents:

Track one: Call Center World:

- Call center History
- Call center definitions and types
- Call center Functions and services
- Call Center objectives
- Call center Technology and Jargon
- Agents Attributes and competencies



Track Two: Fundamental of Customer Services:

- Market transformation
- Customer service definition
- Why we care about customer?
- Who are your customers?
- Moments of Truth
- Reasons for bad services
- Why customer leave organization?
- What caller expect from us?
- Communication definition
- Communication failure and barriers
- How people interact via f2f and over the phone



محتويات البرنامج:

المسار الأول: عالم مراكز الإتصال:

- تاريخ صناعة مراكز الإتصال
- تعريفات وأنواع مراكز الإتصال
- خدمات ووظائف مراكز الإتصال
- القيمة المضافة لمراكز الإتصال
- مصطلحات وتقنيات ومؤشرات مراكز الإتصال
- سمات وصفات موظف مركز الإتصال

المسار الثاني: أساسيات خدمة العملاء:

- تحول السوق
- تعريف خدمة العملاء.
- لماذا نهتم بخدمة العملاء؟
- من هم عملائك؟ سلسلة المورد / العميل
- لحظات الصدق وتصورات العملاء
- أسباب الخدمة السيئة.
- لماذا يهجر العملاء المؤسسات؟
- ماذا يتوقع منا المتصلون؟
- تعريف الإتصال
- معوقات الإتصال
- كيف يتفاعل البشر وجها لوجه وعبر الهاتف؟



Track Three: Master Inbound Skills:

- Inbounds roadmaps
- **Preparing mind-set:**
 - Positive attitude
 - Winning spirit
 - Athletic attitude
- **Preparing skills-set:**
 - Greeting
 - Telephone techniques and protocols
 - Listening skills
 - Speaking skills
 - Questions techniques
 - Call closing
- **Preparing tools-set:**
 - Industries
 - Customers and call types
 - Data capture



المسار الثالث: مهارات المكالمات الواردة في مراكز الإتصال:

- خارطة الطريق للمكالمات الواردة
- **إعداد العقل والسلوك:**
 - السلوك الإيجابي
 - روح الفوز
 - السلوك الرياضي
- **إعداد مجموعة المهارات:**
 - التحية عبر الهاتف
 - تقنيات الهاتف (آداب وعادات وبروتوكولات)
 - مهارات الإستماع والإنصات
 - مهارات التخاطب والتحدث عبر الهاتف
 - تقنيات طرح الأسئلة
 - الوداع عبر الهاتف
- **إعداد مجموعة الأدوات:**
 - الصناعات
 - انواع المكالمات وأنماط العملاء
 - إستلام وتسجيل البيانات

