



GROWTH
BYTES

مركز الإتصال وخدمة العملاء

جدول المحتويات

2	جدول المحتويات
4	1. الأهداف
4	2. الأنشطة
5	3. العملاء الخارجيون
5	3.1 عملاء أنشطة التحصيل
5	3.2 عملاء أنشطة التسويق
6	3.3 عملاء أنشطة خدمة العملاء
6	4. العمليات
6	4.1 التحصيل
8	إجراءات التحصيل:
9	إجراء التذكير من خلال الرسائل القصيرة
12	إجراء التذكير من خلال الاتصال الهاتفي
15	إجراء متابعة العملاء
Error! Bookmark not defined.	إجراء شكر من خلال الرسائل القصيرة
Error! Bookmark not defined.	إجراء الشكر من خلال الاتصال الهاتفي
Error! Bookmark not defined.	4.2 التسويق
Error! Bookmark not defined.	إجراءات التسويق:
Error! Bookmark not defined.	التعرف على العروض
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ التسويق من خلال الاتصال الهاتفي
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ التسويق من خلال الرسائل القصيرة
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ التسويق من خلال البريد الإلكتروني
Error! Bookmark not defined.	4.3 خدمة العملاء
Error! Bookmark not defined.	إجراءات خدمة العملاء:
Error! Bookmark not defined.	استفسارات العملاء من خلال الهاتف
Error! Bookmark not defined.	استفسارات العملاء من خلال الفاكس
Error! Bookmark not defined.	استفسارات العملاء من خلال البريد الإلكتروني
Error! Bookmark not defined.	إعداد استبانة استطلاع رضا العملاء
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ الاستطلاع من خلال الهاتف
Error! Bookmark not defined.	تعريف الموظفين بالإستبانة
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ الاستطلاع من خلال الهاتف
Error! Bookmark not defined.	تنفيذ الاستطلاع عن طريق البريد الإلكتروني
Error! Bookmark not defined.	إدخال البيانات و تحليلها
Error! Bookmark not defined.	التعامل مع شكاوى العملاء من خلال الهاتف
Error! Bookmark not defined.	التعامل مع شكاوى العملاء عن طريق البريد الإلكتروني
Error! Bookmark not defined.	5. الموظفون

Error! Bookmark not defined.....	1. مدير مركز الاتصال وخدمة العملاء:
Error! Bookmark not defined.....	2. مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء:
Error! Bookmark not defined.....	3. موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء
Error! Bookmark not defined.....	توزيع العمل
Error! Bookmark not defined.....	المكافآت و الحوافز
Error! Bookmark not defined.	6. الهيكل التنظيمي
Error! Bookmark not defined.	7. ثقافة المنظمة
Error! Bookmark not defined.	8. مؤشرات الأداء الرئيسية

1. الأهداف

إن مركز الاتصال و خدمة العملاء يحقق الأهداف التالية:

- زيادة نسبة التحصيل من خلال أنشطة التذكير والمتابعة للعملاء
- المساهمة في زيادة حجم المبيعات من خلال أنشطة التسويق والترويج
- توفير المساعدة المباشرة للعملاء

2. الأنشطة

يقوم مركز الاتصال و خدمة العملاء بالأنشطة التالية:

1. أنشطة التحصيل: يقوم مركز الاتصال و خدمة العملاء بمساعدة قسم التحصيل بالقيام بمهامه و ذلك عن طريق التالي:

- تذكير العملاء بموعد استحقاق القسط
- متابعة العملاء المتأخرين عن السداد
- شكر العملاء المسددين

2. أنشطة التسويق: يقوم مركز الاتصال و خدمة العملاء بتسويق المنتجات و العروض الجديدة إلى العملاء و ذلك بمساعدة قسم التسويق.

3. أنشطة خدمة العملاء: يعتبر مركز الاتصال و خدمة العملاء حلقة وصل ما بين الشركة بمختلف دوائرها من جهة و العملاء من جهة أخرى و ذلك عن طريق القيام بالتالي:

- الاستجابة لاستفسارات العملاء (حالي أو محتمل)
- استطلاع رضى العملاء
- التعامل مع شكاوى العملاء

3. العملاء الخارجيون

يتعامل مركز الاتصال وخدمة العملاء مع العملاء التاليين و ذلك بالانسجام مع الأنشطة التي يمارسها المركز:

3.1 عملاء أنشطة التحصيل

- التذكير: جميع عملاء شركة (اسم الشركة)
- الشكر: جميع عملاء شركة (اسم الشركة)
- المتابعة: العملاء من الفئة (أ) فقط .

3.2 عملاء أنشطة التسويق

- تحديد العملاء المستهدفين في أنشطة التسويق تقع ضمن مسؤوليات دائرة التسويق.
- يعتمد تحديد العملاء المستهدفين على مدى توفر عروض أو منتجات جديدة بالإضافة إلى طبيعة هذه العروض و/أو المنتجات.

3.3 عملاء أنشطة خدمة العملاء

- عملاء حاليون: يستفسرون عن حساباتهم أو أقساطهم أو أية استفسارات ذات العلاقة بحساباتهم لدى شركة (اسم الشركة).
- عملاء محتملون: يستفسرون عن خدمات ومنتجات شركة (اسم الشركة).

4. العمليات

مركز الاتصال وخدمة العملاء يقوم بالوظائف التالية:

4.1 التحصيل

4.1.1 التذكير

يسعى مركز الاتصال وخدمة العملاء من خلال خدمة تذكير العملاء بموعد استحقاق أقساطهم إلى تحقيق الأهداف التالي:

- زيادة معدلات التحصيل من العملاء
- الحد من تأخر العملاء عن التسديد
- تكوين ثقافة لدى العملاء بأن الشركة تتابع بشكل مستمر لتحصيل الأقساط

4.1.1.1 وسائل التذكير:

- التذكير من خلال الرسائل القصيرة

- التذكير من خلال الاتصال الهاتفي

4.1.2 متابعة العملاء

يسعى مركز الاتصال وخدمة العملاء من خلال متابعة العملاء غير المسددين إلى تحقيق الأهداف التالي:

- زيادة معدلات التحصيل من عملاء الفئة (أ) المستحق عليهم قسط

- تقليل معدلات تراكم قسطين مستحقين على العملاء

4.1.2.1 مرتكزات نظام العمل:

- المتابعة مع العميل بعد مرور يوم واحد على استحقاق قسطه

- الاعتماد على قيمة القسط لترتيب أولوية الاتصال

- اعتماد الاتصال الهاتفي كأسلوب مبدئي للمتابعة مع العملاء المتأخرين

- الاتصال على الهواتف الأرضية أولاً ثم على الجوال

4.1.2.2 وسائل متابعة العملاء:

- متابعة العملاء من خلال الاتصال الهاتفي

4.1.3 الشكر

يسعى مركز الاتصال وخدمة العملاء من خلال خدمة شكر العملاء الذين قاموا بتسديد أقساطهم إلى تحقيق الأهداف التالي:

- تكوين انطباع لدى العميل أن الشركة تعامله بشكل متميز

- تشجيع العملاء على سداد باقي أقساطهم
-

4.1.3.1 مرتكزات نظام العمل:

- شكر كافة العملاء المسددين
- شكر العملاء في اليوم التالي لتسديدهم لأقساطهم
- اعتماد الرسائل القصيرة كأسلوب مبدئي لشكر العملاء لقلة تكلفتها، وفعالية الوصول إلى العملاء من خلالها
- اعتماد الاتصال الهاتفي بالعملاء الذين لا يتوفر لديهم رقم جوال أو هناك خطأ في إدخال بياناتهم على النظام

4.1.3.2 وسائل الشكر:

- الشكر من خلال الرسائل القصيرة
- الشكر من خلال الاتصال الهاتفي

إجراءات التحصيل:

رقم الإجراء:	P 1-1
اسم الإجراء:	التذكير من خلال الرسائل القصيرة

الهدف

يتضمن هذا الإجراء جميع الخطوات التفصيلية اللازمة لإجراء تذكير العملاء، باستخدام الرسائل القصيرة، باقتراب موعد استحقاق أقساطهم من قبل مركز الاتصال وخدمة العملاء. بدءاً من استخراج كشوف العملاء وتدقيقها وتوزيعها على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء وإرسال الرسائل التذكيرية لهم.

1-1 إجراء التذكير من خلال الرسائل القصيرة

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
1.	اطلب من مشرفي مركز الاتصال وخدمة العملاء التحضير لعملية تذكير العملاء باقتراب موعد استحقاق أقساطهم		مدير مركز الاتصال وخدمة العملاء	
2.	استخرج من النظام كشفاً بالعملاء الذين سيتم استحقاق قسطهم خلال خمسة أيام وانسخه على ملف اكسل	F 1-1	مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
3.	راجع الكشف وتأكد من توفر رقم جوال صحيح لكل عميل: <ul style="list-style-type: none"> إذا كانت معلومات أحد العملاء غير صحيحة أو ليس لديه رقم جوال، اذهب للخطوة 4 إذا كانت معلومات العملاء صحيحة، اذهب للخطوة 5 		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
4.	<ul style="list-style-type: none"> انسخ أسماء العملاء الذين ليس لديهم رقم جوال أو أرقامهم غير صحيحة على كشف "التذكير من خلال الاتصال الهاتفي" ابدأ إجراء التذكير من خلال الاتصال الهاتفي 	F 1-2 P 1-2	مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
5.	استخدم صياغة التذكير المعتمدة وتأكد من أنها	F 1-3	مشرف مركز	

1-1 إجراء التذكير من خلال الرسائل القصيرة

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
	لا تزيد عن 70 حرف وسلمها مع كشف "التذكير من خلال الرسائل القصيرة" لموظف مركز الاتصال وخدمة العملاء المعني بإرسال الرسائل القصيرة		الاتصال وخدمة العملاء	
.6	استلم صياغة التذكير والكشف		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.7	استخدم نظام إرسال الرسائل القصيرة	شامل ديجيتال تكنولوجي	موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.8	قم باختيار "رسائل جماعية"		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.9	من خانة "استعراض" قم بتحميل أرقام الجوال من الكشف الذي استلمته من مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.10	تأكد من وجود اسم (اسم الشركة) للتقسيم في خانة "المرسل"		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.11	قم بنسخ صيغة التذكير التي استلمتها من مشرف مركز العملاء في ووضعها في خانة "الرسالة"		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.12	استخدم خيار "أرسل الرسالة"		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	

1-1 إجراء التذكير من خلال الرسائل القصيرة

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
.13	أعد إرسال الكشف إلى مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء وأعلمه بإتمام العملية		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.14	احتفظ بالكشف		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	

رقم الإجراء:	P 1-2
اسم الإجراء:	التذكير من خلال الاتصال الهاتفي

الهدف

يتضمن هذا الإجراء جميع الخطوات التفصيلية اللازمة لإجراء تذكير العملاء، باستخدام الاتصال الهاتفي، باقتراب موعد استحقاق أقساطهم من قبل مركز الاتصال وخدمة العملاء. بدءاً من استخراج كشوف العملاء وتدقيقها وتوزيعها على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء لإجراء الاتصال التذكيري.

1-2 إجراء التذكير من خلال الاتصال الهاتفي

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
1.	وزع نسخة ورقية من كشف "التذكير من خلال الاتصال الهاتفي" على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء بالتساوي	F 1-2	مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
2.	أكد على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء تطبيق مهارات الاتصال بالعملاء		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
3.	استلم كشف "التذكير من خلال الاتصال الهاتفي" من المشرف		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
4.	استخدم رقم العميل الوارد في الكشف للدخول إلى النظام والتعرف على رقم هاتف العميل		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
5.	اتصل بالعميل واستخدم مهارات الاتصال والعبارات المستخدمة في الشركة لتذكير العميل		موظف مركز الاتصال	

1-2 إجراء التذكير من خلال الاتصال الهاتفي

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
			وخدمة العملاء	
6.	بعد الانتهاء من المكالمة سجل نتيجة المكالمة على النظام: <ul style="list-style-type: none"> تم الاتصال والتذكير لم يرد العميل 		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
7.	استمر في محاولة الاتصال بالعملاء الذين لم يردوا على الاتصال من خلال الاتصال معهم على هاتف العمل أو المنزل		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
8.	بعد الانتهاء من الاتصال بكافة العملاء في الكشف وتعبئة نتائج الاتصال في النظام أبلغ مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء بانتهاء المهمة وسلمه الكشف الخاص بك		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
9.	استلم الكشوف وتأكد من الاتصال بكافة العملاء من خلال استخدام رقم العميل والدخول إلى النظام من خلال مراجعة نتائج الاتصال: <ul style="list-style-type: none"> إذا لم يتم الاتصال بكافة العملاء، اذهب للخطوة 10 إذا تم الاتصال بكافة العملاء، اذهب للخطوة 12 		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
10.	استوضح من الموظف المعني سبب عدم الاتصال: <ul style="list-style-type: none"> إذا كان السبب أن العميل غير موجود أو أنه لم تتم إجابة الاتصال، اطلب من الموظف أن يطبق الخطوة 7 إذا كان السبب أن الرقم غير صحيح، اذهب للخطوة 11 		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
11.	زود إدارة تكنولوجيا المعلومات برقم معاملة العميل ليرجعوا إلى الملف الأصلي وتصحيح معلومات العميل		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
12.	وقع على الكشف بإتمام الاتصال واحفظه بملف		مشرف مركز الاتصال	

2-1 إجراء التذكير من خلال الاتصال الهاتفي

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
	"تذكير العملاء"		وخدمة العملاء	

رقم الإجراء:	P 2-1
اسم الإجراء:	متابعة العملاء

الهدف

يتضمن هذا الإجراء جميع الخطوات التفصيلية اللازمة لإجراء متابعة العملاء، بدءاً من تحديد العملاء المتأخرين وتوزيعهم على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء المعنيين بالتحصيل، والإعداد للاتصال وتنفيذه وتسجيل نتائج الاتصال على النظام والتدقيق على أعمال موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء المعنيين بالتحصيل.

1-2 إجراء متابعة العملاء

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
1.	اطلب من مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء التحضير لعملية متابعة العملاء الذين استحق عليهم أقساط		مدير مركز الاتصال وخدمة العملاء	
2.	استخدم النظام للتعرف على العملاء الذين استحق عليهم القسط	نظام التحصيل	مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
3.	حدد عدد العملاء المستحق عليهم قسط وحاول تقسيم عددهم على عدد موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء المعنيين بالتحصيل		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
4.	حدد لكل موظف خدمة عملاء معني بالتحصيل أرقام العملاء على النظام الذين عليه الاتصال بهم مع مراعاة التوزيع العادل بين الموظفين		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
5.	أكد على موظفي مركز الاتصال وخدمة العملاء المعنيين بالتحصيل بضرورة التقييد بأولوية الاتصال بالعملاء: <ul style="list-style-type: none"> أولوية أولى، إذا كان قسط العميل أكثر من (تحديد المبلغ) أولوية ثانية، إذا كان قسط العميل من تحديد المبلغ إلى تحديد المبلغ 		مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء	

1-2 إجراء متابعة العملاء

الخطوة	الوصف	الوثائق والأدوات المستخدمة	المسؤول	الرمز
	<ul style="list-style-type: none"> أولوية ثلاثة، إذا كان قسط العميل أقل من تحديد المبلغ 			
.6	استخدم نظام التحصيل وحدد العملاء المطلوب منك الاتصال بهم ومتابعتهم بناء على الأرقام التي وزودك بها مشرف مركز الاتصال وخدمة العملاء		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.7	استعرض قائمة العملاء لتحديد أولوية الاتصال بهم بالاعتماد على قيمة القسط المستحق		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.8	حضر للاتصال: <ul style="list-style-type: none"> تعرف على اسم العميل تعرف على قيمة القسط المطلوب تعرف على نوع الائتمان الممنوح للعميل الأرقام الاتصالية للعميل حضر الجمل التي ستستخدمها مع العميل 		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.9	اتصل على الهاتف الأرضي للعميل: <ul style="list-style-type: none"> إذا لم يجب العميل اذهب للخطوة 10 إذا أجاب العميل، اذهب للخطوة 12 		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	
.10	حاول الاتصال على هاتف آخر موجود في النظام للعميل كرقم الجوال: <ul style="list-style-type: none"> إذا لم يجب العميل، اذهب للخطوة 11 إذا أجاب العميل، اذهب للخطوة 12 		موظف خدمة العملاء	
.11	حاول الاتصال بالعميل فيما بعد، وانتقل للاتصال بالعميل التالي		موظف مركز الاتصال وخدمة العملاء	