



الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

التسوق الخفي وتدقيق الخدمات

Mystery Shopping & Service Audits

الساعات

70 / 35

الأنماط

حضورى، أونلاين، داخل المؤسسة

اللغة

العربية أو الإنجليزية

المدة

5 أو 10 أيام

نظرة عامة

دورة التسوق الخفي وتدقيق الخدمات جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضوريًا في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال التسوق الخفي وتدقيق الخدمات.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- استدامة التحسين

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

+971 56 674 7382 :WhatsApp

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة،

الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات التسوق الخفي وتدقيق الخدمات

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات التسوق الخفي وتدقيق الخدمات

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي

- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة

- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027-2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
1 - 12 مارس 2027	10 أيام حضوري	سنغافورة	الإنجليزية	8,950
19 - 30 أبريل 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
6 - 10 يونيو 2027	5 أيام حضوري	جدة	العربية	4,750
5 - 9 يوليو 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
11 - 15 أكتوبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
10 - 14 يناير 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
21 فبراير - 3 مارس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
3 - 7 يوليو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
20 - 24 نوفمبر 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
11 - 22 ديسمبر 2028	10 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	8,950
8 - 19 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
19 - 23 مارس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
3 - 7 يونيو 2029	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
16 - 20 يوليو 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
3 - 14 ديسمبر 2029	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
11 - 22 فبراير 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
18 - 22 مارس 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 - 12 أبريل 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
20 - 24 مايو 2030	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750
11 - 15 نوفمبر 2030	5 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	4,750

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)