



# دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين

## محتوى دليل خدمة العملاء الموحد

- 
- 2 ..... الفصل الأول: أهداف دليل خدمة العملاء الموحد
- 
- 4-3 ..... الفصل الثاني: وثيقة خدمة العملاء الموحدة
- 
- 5 ..... الفصل الثالث: نموذج القدرات لتقديم خدمات استثنائية
- 
- 7-6 ..... الفصل الرابع: إرشادات التعامل عبر مراكز خدمة العملاء
- 
- 9-8 ..... الفصل الخامس: إرشادات التعامل عبر مراكز الاتصال
- 
- 12-10 ..... الفصل السادس: إرشادات التعامل عبر القنوات الافتراضية
- 
- 13 ..... الفصل السابع: إرشادات التعامل مع شكاوى العملاء
- 
- 14 ..... الفصل الثامن: القواعد العامة
-

# الفصل الأول: أهداف دليل خدمة العملاء الموحد



امثالاً لتوجهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء حفظه الله بمواصلة تطوير العمل الحكومي والسعي للارتقاء بالأهداف التنموية الشاملة لمملكة البحرين، تم تطوير ونشر دليل حكومي موحد لخدمة العملاء ليتمكن موظفي خدمة العملاء بالجهات الحكومية من تحقيق التميز وتحسين الخدمة الحكومية من خلال جودة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين والمقيمين في مملكة البحرين.

وبالتالي فإن هذا الدليل الموحد تم تطويره لتزويد الموظفين بالأدوات والمعارف الأساسية لتحقيق التميز في خدمة العملاء من خلال:



- الإرتقاء بمستوى خدمة العملاء وصولاً لرضا العميل عن مقدمي الخدمات الحكومية.
- تزويد موظفي خدمة العملاء بالإرشادات الواضحة لأداء مهامهم وفق أعلى مستويات الجودة للعملاء.
- دافع لموظفي خدمة العملاء للتميز وتحسين أدائهم.
- توحيد مستوى تقديم الخدمات في كافة الجهات الحكومية.
- تزويد الجهات بالمعايير الخاصة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة وتطويرها.
- تعزيز القدرة المهنية لدى موظفي خدمة العملاء.

هذا الدليل الموحد سيوضح التعليمات والإرشادات الخاصة بكيفية التواصل مع العملاء وتقديم الخدمات سواء في مراكز الخدمة أو عن بعد من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني أو القنوات الافتراضية كالاتصال المرئي.

## الفصل الثاني: وثيقة خدمة العملاء الموحدة



استمراراً لنهج حكومة مملكة البحرين الدائم في التطوير المستمر للخدمات المقدمة للعملاء، وللحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة، تم إعداد وثيقة خدمة العملاء الموحدة. إن وثيقة خدمة العملاء الموحدة هي ترجمة لمجموعة القيم والمبادئ التي تلتزم بها حكومة البحرين لتقديم أفضل الخدمات ولتحقيق واجهة حكومية موحدة، من خلال الموظفين الذين يقومون بخدمة العملاء عبر وسائل التواصل المختلفة.

تهدف هذه الوثيقة إلى:



- تعزيز ثقة ورضا العملاء حول الخدمات التي تقدمها الحكومة، وإضفاء تجربة متميزة في التعامل مع الجهات الحكومية بمختلف قنواتها.
- تعريف العملاء بحقوقهم وواجباتهم.
- العمل الدائم على تطوير الخدمات الحكومية لتلبية احتياجات العملاء وتقديم خدمات مميزة.

قيم موظفينا



- **الوفاء باحتياجات العملاء:** بناء علاقة راقية مع العميل وتوفير الخدمات المتميزة له من خلال التعاون والتعامل الاحترافي والمهني معه.
- **موظف مؤهل:** الإلمام التام بالإجراءات والسياسات المتعلقة بالخدمات المقدمة والتعامل مع العميل بكفاءة.
- **التعاون:** العمل بروح الفريق الواحد لفهم احتياجات العميل وتقديم أفضل الخدمات له.
- **التطوير المستمر:** السعي دائماً لتنمية المهارات والقدرات اللازمة من أجل تقديم تجربة متميزة للعميل.

## الفصل الثاني: وثيقة خدمة العملاء الموحدة (يتبع)

### واجبنا تجاه عملائنا



- الاحترام والتقدير والتخلي بأخلاقيات التعامل المهني والودود.
- الاهتمام التام بكم وتقديم خدمة متميزة لكم بما يلبي توقعاتكم واحتياجاتكم.
- المساواة في التعامل مع جميع العملاء مع إعطاء الأولوية لكبار السن وذوي الإعاقة.
- الحفاظ على وقتكم وتقديم الخدمة لكم في أسرع وقت.
- الالتزام بالخصوصية الشخصية والسرية في التعامل معكم ومع بياناتكم.
- توفير خدماتنا في الأوقات المناسبة لكم ومن خلال قنوات سهلة الوصول قدر الإمكان.
- توفير فريق عمل مؤهل ومتميز للتعامل معكم وتقديم أفضل الخدمات لكم.
- توفير معلومات واضحة حول كل خدمة ومتطلباتها.
- استقبال شكاويكم وملاحظاتكم بصدور حب والعمل على حلها بأسرع وقت.
- الاستماع بكل اهتمام لأرائكم ومقترحاتكم لتطوير خدماتنا.

### ما نرجوه منكم لتقديم خدمة متميزة



- احترام قيم ومبادئ المجتمع البحريني وتقاليدته.
- تقدير جهود موظفينا والتعامل معهم باحترام متبادل.
- توفير البيانات الصحيحة والدقيقة عند ملء استمارات تقديم الخدمة.
- توفير كافة الوثائق الثبوتية والمستندات المطلوبة لتقديم الخدمة بصورة دقيقة وسليمة.
- الالتزام بالشفافية في الرد على استفسارات فريق خدمة العملاء.
- الإبلاغ الفوري في حال وجود أي خطأ خلال تقديم الخدمة أو وجود تغيير في البيانات الشخصية.
- تقديم آرائكم ومقترحاتكم لتحسين خدماتنا.
- المشاركة في الاستطلاعات والاستبانات من أجل تقديم خدمات أفضل لكم.

### شكاوى العملاء



#### قيم التعامل مع الشكاوى

- المصداقية: التعامل مع المتعاملين بشفافية وعدل وإنصاف.
- المسؤولية: استلام شكاوى المتعاملين والتعامل معها بشكل فوري.
- الكفاءة: الاستجابة لكل الحالات الواردة دون تأخير.
- الابتكار: أفكار مبتكرة يمكن تطبيقها لمواجهة التحديات لحل الشكاوى.

# الفصل الثالث: نموذج القدرات لتقديم خدمات استثنائية



يعتبر نموذج القدرات أحد المنطلقات لتقديم خدمات استثنائية، حيث ينبثق من القيم الوطنية وبمجموعة من القدرات الإنسانية التي تبدأ بالتعاطف، ثم الاهتمام، ثم الرعاية، ثم الشراكة، وانتهاءً بالثقة. كما يتضمن النموذج مجموعة من القدرات التخصصية التي يحتاجها موظف خدمة العملاء والمتمثلة في التواصل باحترافية، المرونة والتكيف، التأثير الإيجابي، والمبادرات المبتكرة. كما يوظف النموذج مبدأ العدالة والشمولية في تقديم الخدمات. وتتمثل التفاصيل في التالي:

## أولاً: القدرات الإنسانية



- **التعاطف:** مشاركة العميل تجربته عن طريق متابعة طلب الشخص.
- **الاهتمام:** التعامل بإدراك مع العميل خلال مراحل تقديم الخدمة، وذلك بتوفير بيئة إيجابية، تسهم في تحقيق الرضا العام عن الخدمات.
- **الرعاية:** التواصل المهني مع العملاء بعد استكمال الخدمة، وذلك للتأكيد على حرص موظفي خدمة العملاء على تحقيق خدمات تتجاوز التطلعات.
- **الشراكة:** التشارك مع العملاء في مراحل تطوير واستحداث الخدمات، وذلك لتقديم خدمات تلبي الاحتياجات الحقيقية.
- **الثقة:** المبدأ الذي يوظف العلاقة المتبادلة بين مختلف الأطراف.

## ثانياً: القدرات التخصصية



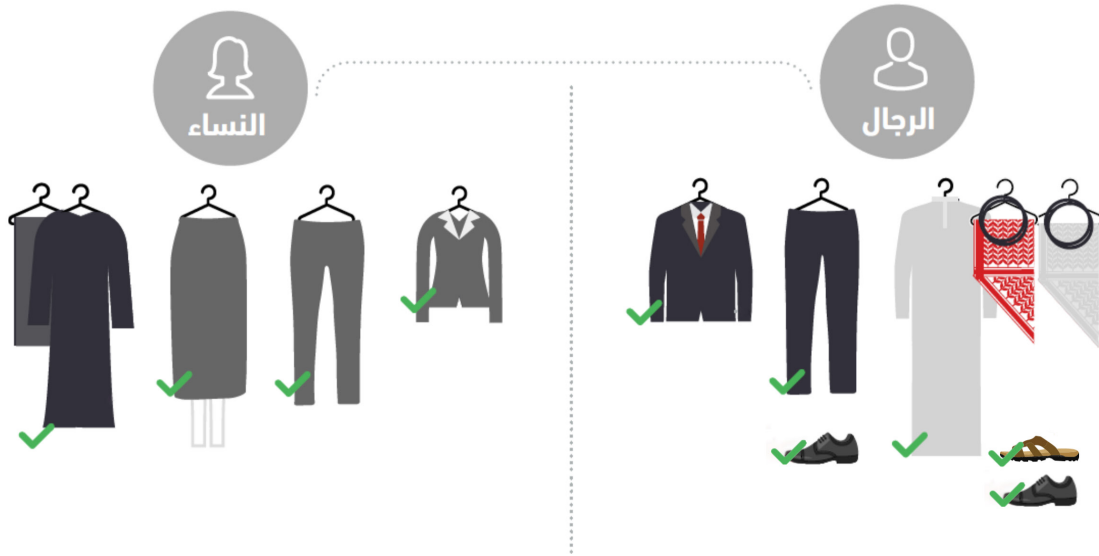
- **التواصل باحترافية:** التواصل بمهنية واحترافية مع العملاء من مواطنين ومقيمين.
- **المرونة والتكيف:** التعامل مع المتغيرات والتوجهات في مجال خدمة العملاء، والتعامل مع الجهة والفريق والعملاء بمرونة عالية.
- **التأثير الإيجابي:** السلوك الإيجابي خلال تقديم الخدمة، وذلك لعكس الصورة الإيجابية عن الخدمات الحكومية.
- **المبادرات المبتكرة:** تطوير منظومة خدمة العملاء من خلال المبادرات الشخصية والمؤسسية.

## الفصل الرابع: إرشادات التعامل عبر مراكز خدمة العملاء



يوضح هذا الفصل الإرشادات وفق أفضل المعايير التي يجب على مقدمي الخدمات في مراكز خدمة العملاء اتباعها، كما أنها مقسمة على مراحل تقديم الخدمات في مراكز خدمة العملاء.

• يجب الإلتزام بالزي الرسمي والمهني في جميع الأوقات:



- على جميع الموظفين وضع البطاقة التعريفية إن وجدت التي تظهر الاسم والمسمى الوظيفي بشكل واضح باللغتين العربية والإنجليزية أو استخدام اللوحات التعريفية المتواجدة على المكاتب الأمامية للموظفين.
- الحرص على أن تكون بيئة تقديم الخدمة نظيفة ومهيئة لتقديم الخدمة.
- الحضور قبل 15 دقيقة من وقت تقديم الخدمة، وذلك حرصاً على التواجد قبل العملاء، وفتح الأنظمة الإلكترونية لتقديم الخدمة.
- عدم تأخير العميل في الانتظار لمدة طويلة.

# الفصل الرابع: إرشادات التعامل عبر مراكز خدمة العملاء (يتبع)



## خلال تقديم الخدمة

- **استقبال العميل** وقوفاً أو جلوساً، ببشاشة والبدء بالتحية، كقول السلام عليكم، صباح الخير/مساء الخير، تفضل كيف يمكنني مساعدتك؟
- **التعامل** باحترام ولطف مع جميع العملاء، من خلال التحلي بالقيم الوطنية، مع مراعاة مبدأ العدالة والشمولية في تقديم الخدمات.
- **الانتباه** التام للعميل وعدم الانشغال بأمر جانبي، مثل التجمعات، أو الهاتف، أو غيرها.
- **إبداء** الاستعداد والرغبة بتقديم الخدمة، وعدم رفض التعامل مع أي نوع من العملاء.
- **الالتزام** ببعض الأساليب الخاصة في تقديم الخدمة والمتمثلة في التالي:
  - المحافظة على التواصل البصري مع العميل.
  - عدم استخدام الأجهزة الذكية الخاصة أثناء تقديم الخدمة.
  - اتخاذ وضعية صحيحة للجلوس.
  - المحافظة على تعابير الوجه البشوشة.
  - تمييز المكاتب التي لا يتواجد عليها الموظفين لأي سبب من الأسباب
  - المحافظة على نظافة وترتيب المكتب.
  - التحدث بنبرة واضحة وهادئة وعدم رفع الصوت.
  - الإلتزام بأخذ فترات الراحة خارج مساحات مكاتب الخدمة للحفاظ على رسمية المكان
  - استخدام لغة سليمة وواضحة للعميل.
  - عدم الأكل أو مضغ العلكة خلال تقديم الخدمة وعدم التدخين بما في ذلك السجائر الإلكترونية.
- **تحديد** احتياجات العميل وشرح خطوات الحصول على الخدمة بوضوح ومتطلبات كل مرحلة.
- **على الموظف** أن يكون على دراية تامة بالإجراءات والقوانين وأن يكون قادر على الإجابة على الاستفسارات، وفي حال عدم معرفة الإجابة يجب إخبار العميل بالحاجة للتأكد وتفادي تقديم معلومة خاطئة أو غير دقيقة.
- **على الموظف** أن يتحمل المسؤولية عن أي خطأ مع إبداء الرغبة في حل الخطأ والإبتعاد عن إلقاء اللوم على الزملاء والإجراءات.
- **على الموظف** أن يتواصل بإيجابية واحترافية.
- **على الموظف** أن يحافظ على خصوصية تقديم الخدمة مع العميل.

## ما بعد تقديم الخدمة



- **إخطار** العميل بالخطوات التي تم اتخاذها لتقديم الخدمة، والوقت المتوقع لإنهاء الخدمة.
- **إنهاء** الخدمة بشكل إيجابي، وذلك بحسب التالي:
  - هل يمكنني تقديم المساعدة لك لأي خدمة أخرى؟
  - فرصة سعيدة، أو سعدت بخدمتك، أو أتمنى لك يوم جميل.
- **متابعة** طلب العميل وإعلامه بالمستجدات، مع مراعاة اتفاقية مستوى الخدمة، عن طريق الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني أو غيرها من الوسائل.



# الفصل الخامس: إرشادات التعامل عبر مراكز الاتصال



الاتصال الهاتفي من الوسائل المهمة للعملاء الشائع استخدامها، لذلك يتوجب على موظف خدمة العملاء أن يجيد فن التعامل مع العملاء من خلال الاتصال الهاتفي، على موظف خدمة العملاء أن يكون على علم بجميع الإرشادات والتوصيات اللازمة لتعزيز عملية التعامل عبر الهاتف.



- وفيما يلي أفضل الممارسات التي يتوجب على الموظفين الالتزام بها:
- السرعة: سرعة الإجابة على الاتصال الهاتفي وعدم تأخير العميل.
  - إرضاء العميل: محاولة تلبية متطلبات العميل من أول اتصال هاتفي.



- وفيما يلي فن التعامل مع العملاء عبر الهاتف:
- الترحيب: بادر بإلقاء التحية وذكر الاسم، والإدارة، والاستفسار عن اسم المتصل وعرض المساعدة عليه. وذلك بحسب التالي:
  - السلام عليكم / صباح الخير أو مساء الخير .
  - ذكر الإسم مع الجهة.
  - هل يمكنني أن اتعرف على اسمك لأتمكن من خدمتك؟
  - تفضل، كيف يمكنني أن أخدمك؟
  - الإصغاء والإنصات: عدم مقاطعة العميل والاستماع جيداً لحديثه، والاستجابة باهتمام مع مراعاة شعوره.
  - الرسمية واللباقة: تبسيط لغة التخاطب مع العميل من خلال استخدام مصطلحات رسمية واضحة ومفهومة والابتعاد عن استخدام الألفاظ العامة، أو الألفاظ التقنية التي يصعب على العامة فهمها.
  - التركيز: عدم الانشغال في أية مهام أخرى خلال التحدث مع العميل عبر الهاتف والتركيز على تقديم الخدمة.
  - حفظ المعلومات: يجب على الموظف حفظ معلومات المعاملات.
  - الجاهزية والقدرة على الإجابة.
  - المبادرة والإيجابية.

## الفصل الخامس: إرشادات التعامل عبر مراكز الاتصال (يتبع)

### خطوات إنهاء المكالمة الهاتفية مع العميل:



- **الإيجاز:** إعلام العميل بما يرغب عن طريق إعادة تذكيره بطلباته وبأن جميع المتطلبات مفهومة وما هي الإجراءات والخطوات التي اتخذت لتلبيتها.
- **إرضاء العميل:** إظهار التقدير للعميل وشكره على الاتصال والاعتذار على إضاعة وقته في الحالات المطولة وسؤاله إن كان هناك أي امر آخر يمكن المساعدة فيه.
- **إنهاء المكالمة:** عدم إنهاء المكالمة إلا بعد أن ينهي العميل المكالمة من طرفه.

### خطوات وضع العميل على الانتظار:



- **الاستئذان** من العميل إن كان لديه مانع في إبقائه على الانتظار وتحديد المدة المقدرة للانتظار.
- **شكر العميل** على الانتظار.

### الخطوات الواجب إتباعها في حال تحويل المحادثة إلى موظف آخر:



- **شرح أسباب** تحويل العميل إلى موظف مختص آخر وإعلام العميل باسم الموظف الذي سيحول عليه.
- **طلب الإذن** بالتحويل.
- **إعلام الموظف** الآخر بهوية المتصل والموضوع ليكون على استعداد تام وفي حال عدم رد الموظف الأخر تعود المكالمة للموظف الأول.

# الفصل السادس: إرشادات التعامل عبر القنوات الافتراضية

## أ – الرسائل الإلكترونية



في الآونة الأخيرة ازدادت نسبة العملاء الذين يفضلون التواصل عبر البريد الإلكتروني رغبة في الحصول على الخدمات والإستفسارات من خلالها، ومع الكم الكبير من الرسائل الإلكترونية التي تتلقاها المؤسسات والهيئات من العملاء والتي تتطلب مجهود كبير من موظفيها للرد عليها، يتوجب على جميع قطاعات العمل الإلتزام بأفضل الممارسات الخاصة بالرد على الرسائل الإلكترونية لضمان تلبية إحتياجات العميل بشكل تام.

## تعليمات مهمة قبل الرد على الرسالة الإلكترونية:



- يجب الرد على الرسالة الإلكترونية حسب إتفاق مستوى الخدمة لكل جهة، وإذا كان غير محدد خلال 24 ساعة.
- التأكد من استخدام لغة رسمية واضحة تخلو من الأخطاء الإملائية واللغوية.
- لضمان سير العمل في حال غياب الموظف، يجب عليه إشراك أحد أفراد فريقه عند الرد على الرسائل الإلكترونية.
- عند استلام الرسالة الإلكترونية يجب على الموظف قراءة الرسالة جيداً وفهم متطلبات العميل.
- إعداد النقاط المطلوبة للرد على العميل وتحديد أفضل طريقة للرد عليه إن كانت عبر البريد الإلكتروني أو عبر الاتصال الهاتفي.

## الرد على الرسالة الإلكترونية:



- العنوان: أن يكون عنوان البريد مختص ومتصل بالموضوع.
- الترحيب: التأكد من كتابة اللقب مثل " السيد/السيدة" قبل كتابة اسم العميل ويليها " المحترم/ة"، أو "عميلنا العزيز" وبعدها إلقاء التحية وتقديم الشكر للعميل على التواصل.
- النص: أن يكون النص واضح ومختصر ويجب على كافة إستفسارات العميل وفي حال تطلب إرسال البريد الإلكتروني إلى موظف آخر مختص يرجى إرسال البريد الإلكتروني للموظف المختص الأخر.
- التوقيع: إنهاء الرسالة بكتابة تحية تختتم بها الرسالة مع ذكر الإسم والمسمى الوظيفي والإدارة ووضع أرقام التواصل.

## تجنب النقاط التالية:



- استخدام حجم خط مناسب في الرسالة الإلكترونية.
- كتابة العبارات التي يمكن إساءة فهمها والألفاظ العامية.
- مناقشة المعلومات السرية عبر البريد الإلكتروني.

## الفصل السادس: إرشادات التعامل عبر القنوات الافتراضية (يتبع)



### ب - الاتصال المرئي:

بدأت منصات خدمة العملاء عبر الإتصال المرئي تكتسب زخماً كبيراً في الآونة الأخيرة لما تتميز فيه من إمكانية التواصل مع العملاء وجهاً لوجه وإتاحة الفرصة لموظف خدمة العملاء على قراءة تعابير وجه العميل والتواصل معه بشكل أفضل وعن بعد.

وفيما يلي سنتطرق إلى دور موظف خدمة العملاء تجاه العملاء خلال الاتصال المرئي:



### تعليمات مهمة قبل القيام بالاتصال المرئي مع العميل:

- يجب على موظف خدمة العملاء التأكد من عمل النظام والحاسوب وتوفير كافة الأوراق والأدوات التي يحتاجها أمامه وفتح الكاميرا طوال فترة المحادثة.
- أن يكون المكان هادئ مع إضاءة مناسبة ولا يوجد فيه ازعاج.
- التأكد من أن الاتصال المرئي مقبول لدى العميل وذلك عبر تحديد موعد مسبق معه.
- المحافظة على المظهر الأنيق والمرتب.
- وجود خلفية مناسبة ورسمية أو استخدام خلفية افتراضية رسمية وموحدة على مستوى الجهة.



### خلال الاتصال المرئي يجب على موظف خدمة العملاء:

- مراعاة أن يظهر الوجه كاملاً.
- الترحيب والتحية بابتسامة.
- التحدث بنبرة هادئة والتواصل بالنظر إلى الكاميرا.
- أن يكون جاهزاً ولديه القدرة على الإجابة.
- محاولة تسهيل الإجراءات قدر الإمكان.
- عدم إنهاء الاتصال قبل العميل.

# الفصل السادس: إرشادات التعامل عبر القنوات الافتراضية (يتبع)



## ت- الدردشة الحية:

استطاعت الدردشة الحية من حل مشاكل التأخر في الرد على استفسارات العملاء وتوفير الدعم المباشر لهم للرد على استفساراتهم في كل وقت وخصوصاً خلال تصفح العميل للموقع الإلكتروني مما يضيف لمسة بشرية إلى الموقع الإلكتروني وبث شعور الطمأنينة للعميل بأن هناك من هو موجود معه إلكترونياً لمساعدته في إتمام الخدمة.

لذلك يجب على الجهات التأكد من سهولة العثور على ميزة الدردشة الحية على الموقع الإلكتروني لتسهيل وصول العميل إليها، وفيما يلي إرشادات التعامل في حال كانت خاصية الدردشة الحية تدار من قبل موظف وليس بواسطة الذكاء الاصطناعي:

## مميزات الدردشة الحية:



- يمكن لموظف الخدمة خلال الدردشة الحية من إرسال رابط إلكتروني للعميل لتوجيهه فوراً إلى المكان المخصص لإنهاء معاملته.
- توفير الدعم المباشر والمستمر للعملاء.

## مسؤوليات موظف الدردشة الحية:



- بأن يكون ملمماً بالأمر التقنية والتكنولوجية وكيفية التنقل السريع في الموقع الإلكتروني لخدمة العميل.
- أن يكون على دراية تامة بكافة الخدمات المقدمة والإجراءات المطلوبة.
- أن يكون مدرباً على استخدام لغة خالية من الأخطاء الإملائية.
- أن يكون ذو مهارة عالية في الرد الكتابي السريع.

## فن التعامل مع العملاء من خلال الدردشة الحية:



- الترحيب: إلقاء التحية على العميل مع ذكر اسم الموظف المختص بالرد وعرض المساعدة عليه.
- الإنتباه: التركيز التام على ما يطلبه العميل ومحاولة تقديم الحلول له.
- السرعة: سرعة الرد على العميل وعدم تأخيره.

## الإنهاء من الخدمة:



- سؤال العميل إن كان يرغب في خدمة أخرى.
- شكر العميل على زيارته للموقع الإلكتروني والدردشة الحية.
- إنهاء الخدمة بشكل رسمي.

## الفصل السابع: إرشادات التعامل مع شكاوى العملاء



رضا العملاء هو ما يحدد فاعلية مراكز الخدمات الحكومية وبالتالي فإن معرفة مدى الرضا والإستياء يعتبر بالغ الأهمية لتحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة.

لذلك يجب على الجهات الحكومية توعية عملائها بوسائل تقديم الشكاوى والمقترحات عبر وضع لوحات إعلانية متعددة اللغات في أماكن واضحة وعلى مواقعها الإلكترونية وعبر حساباتها في وسائل التواصل الاجتماعي.

ومن أجل الحفاظ على الشفافية والثقة، ينبغي حث العملاء على استخدام تطبيق «تواصل» لتقديم الشكاوى والمقترحات، وإتاحة إمكانية مقابلة مدير المركز بسهولة لتقديم شكوى أو ملاحظات في حال رغبتهم بذلك.

### الإرشادات:



- **الإدراك:** الإدراك التام بوجود المشكلة وتجنب الإنفعال ثم الاعتذار إن لزم، مع مراعاة حالة العميل واحتواء المشكلة وإعلامه بتفهم المشكلة وبحث الوسائل المتاحة لحلها.
- **الحل:** في حال عدم وضوح المشكلة ينبغي على موظف خدمة العملاء طلب معلومات إضافية من العميل بلباقة ومحاولة تقديم الحلول المناسبة.
- **التوجيه:** في حال عدم إمكانية تقديم الحل المناسب، ينبغي على موظف خدمة العملاء توضيح الأسباب بشفافية تامة وتوجيه العميل للحلول البديلة.
- **الصبر:** على موظف خدمة العملاء التحلي بالصبر وتفهم مشكلة العميل والمحافظة على نبرة صوت متوازنة بشكل مستمر.



- تخصيص موظفين لكل قناة تواصل متى أمكن بشكل متزامن لضمان خدمة أكبر عدد من العملاء.
- على الجهات استحداث توجيهات للموظفين للإجابة على الأسئلة الأكثر تكراراً وتحديثها بشكل دوري.
- على الجهات توفير التدريب اللازم لموظفي خدمة العملاء وإطلاعهم على القوانين والإجراءات المتبعه وتدريبهم على مهارات الذكاء الاجتماعي والعاطفي.
- على الجهات ضمان تقديم الخدمات باللغتين العربية والانجليزية.
- في حال التطاول اللفظي على الموظف من قبل العميل، يرجى من الموظف التوجه إلى المسؤول المباشر للإبلاغ عن الأمر.
- على الجهات والموظفين تسهيل تجربة العملاء من فئة كبار السن وذوي الإعاقة.
- مراعاة مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة (ملحق تعليمات الخدمة المدنية رقم (16) لسنة 2016).
- أهمية عملية اختيار وتوظيف فريق خدمة العملاء المناسب للجهات والتأكد من توفر جميع المهارات المطلوبة قبل عملية اختيار الفريق.
- ضرورة التقييم المستمر للفريق من خلال وضع أهداف ومقاييس أداء مرتبطة بوثيقة خدمة العملاء وتقييمهم بناءً عليها.

تم إعداد هذا الدليل بالرجوع إلى المبادئ والتعليمات والقواعد المنصوص عليها في مجال جودة خدمة العملاء، إضافة إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية، مع الحرص على إشراك المعنيين من الجهات الحكومية والشركاء في عملية إعداد الدليل.

