

التحسين المستمر في جودة الخدمة المصرفية والمالية

مرحبًا بكم في دورة التدريب حول أهمية التحسين المستمر في جودة الخدمة المصرفية والخدمات المالية. في هذه الدورة، سنتعرف على كيفية يمكن لممارسات التحسين المستمر أن تعزز بشكل كبير جودة الخدمات التي يقدمها البنوك والمؤسسات المالية الأخرى. سنتناول جوانب مختلفة من جودة الخدمة وأهمية التحسين المستمر والناتج الإيجابية التي يمكن أن يحققها في قطاع الخدمات المصرفية والمالية.

تلعب صناعة الخدمات المصرفية والمالية دورًا حاسمًا في اقتصادنا العالمي. إنها المحور الرئيسي للمعاملات الاقتصادية، وتسهل الاستثمارات، وتوفر للأفراد والشركات المنتجات والخدمات المالية الأساسية. ومع ذلك، في المنافسة الحالية، لم يعد تقديم الخدمات الأساسية كافيًا. يتوقع العملاء تجارب استثنائية، وحلولًا مخصصة، وتفاعلات سلسلة طوال رحلتهم المصرفية.

هنا يأتي دور مفهوم التحسين المستمر. التحسين المستمر هو عبارة عن طريقة تفكير ونهج منهجي لتحسين العمليات والخدمات وتجارب العملاء باستمرار. ينطوي على تحليل وتنقية الممارسات الحالية باستمرار، وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها، وتنفيذ حلول مبتكرة. من خلال اعتماد ثقافة التحسين المستمر، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية أن تبقى في المقدمة، وتلبي توقعات العملاء المتغيرة، وتحقق النمو المستدام.

في هذه الدورة، سنبحث في الفوائد والمزايا الرئيسية لاعتماد ممارسات التحسين المستمر في قطاع الخدمات المصرفية والمالية. سندرس أثر التحسين المستمر على جودة الخدمة، وكفاءة العمليات، ورضا العملاء، والأداء التنظيمي العام. بحلول نهاية هذه الدورة، ستكون لديك فهم شامل لكيفية تعزيز جودة الخدمات المصرفية والمالية من خلال التحسين المستمر وخلق ميزة تنافسية في السوق.

المحتويات:

1. مقدمة في التحسين المستمر:
 - تعريف التحسين المستمر وأهميته في الخدمات المصرفية والمالية.
 - الفرق بين التحسين المستمر وأساليب التحسين التقليدية.
2. مفهوم جودة الخدمة المصرفية والمالية:
 - تعريف جودة الخدمة وعناصرها.
 - أهمية جودة الخدمة في بناء علاقة مع العملاء.
 - تحليل احتياجات وتوقعات العملاء في الخدمات المصرفية والمالية.
3. أدوات التحسين المستمر:
 - التحليل الاحصائي واستخدام البيانات في التحسين.
 - تقنيات إدارة الجودة الشاملة مثل PDCA وDMAIC.
 - تقنيات إدارة العمليات مثل تدفق العملية وتحليل القيمة المضافة.
4. العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المصرفية والمالية:
 - الموظفون والتدريب والتطوير الشخصي.
 - العمليات وإدارة العمليات.
 - التكنولوجيا والابتكار في الخدمات المصرفية والمالية.
5. تطبيقات عملية:
 - دراسة حالة حول تحسين جودة خدمة معينة في القطاع المصرفي أو المالي.
 - تحليل مشكلات محددة في الخدمات المصرفية والمالية وتطوير حلول لها.
6. أمثلة على التحسين المستمر في الخدمات المصرفية والمالية:
 - تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت بشكل أفضل.
 - تحسين وقت استجابة العملاء وتقديم الدعم.
 - تبسيط العمليات البنكية وتقليل الأخطاء.
7. قياس جودة الخدمة ومراقبتها:
 - استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس جودة الخدمة.
 - تقييم رضا العملاء واستطلاعات الرأي.
 - إجراء تحليلات المشكلات وتحديد نقاط التحسين.
8. إدارة تغيير العمل:
 - تحديد التحديات المرتبطة بتغيير العمل وكيفية التعامل معها.
 - إعداد خطة تنفيذ التحسين المستمر وإشراك الفرق والموظفين.



International Center for Etudes

Tel.: +2 02 25786710 / 410 / 411

Fax: +2 02 25786713

Mobile: +2 01227402581 / 01017617700

E-mail: info@ice-egypt.net / ice@ice-egypt.net

Website: www.ice-egypt.net

يتم تنفيذ البرنامج لمدة ٤ أيام تدريبية مكثفة ويشتمل على ورش عمل تفاعلية وتبادل الخبرات وتمثيل الأدوار، ويستمر كل يوم لمدة ٥ ساعات. يتم تنفيذ البرنامج في مقر الشركات والمصانع والهيئات بعد التوصل إلى اتفاق وترتيب خاص مسبق. وأيضا متاح عن بعد Online..

|