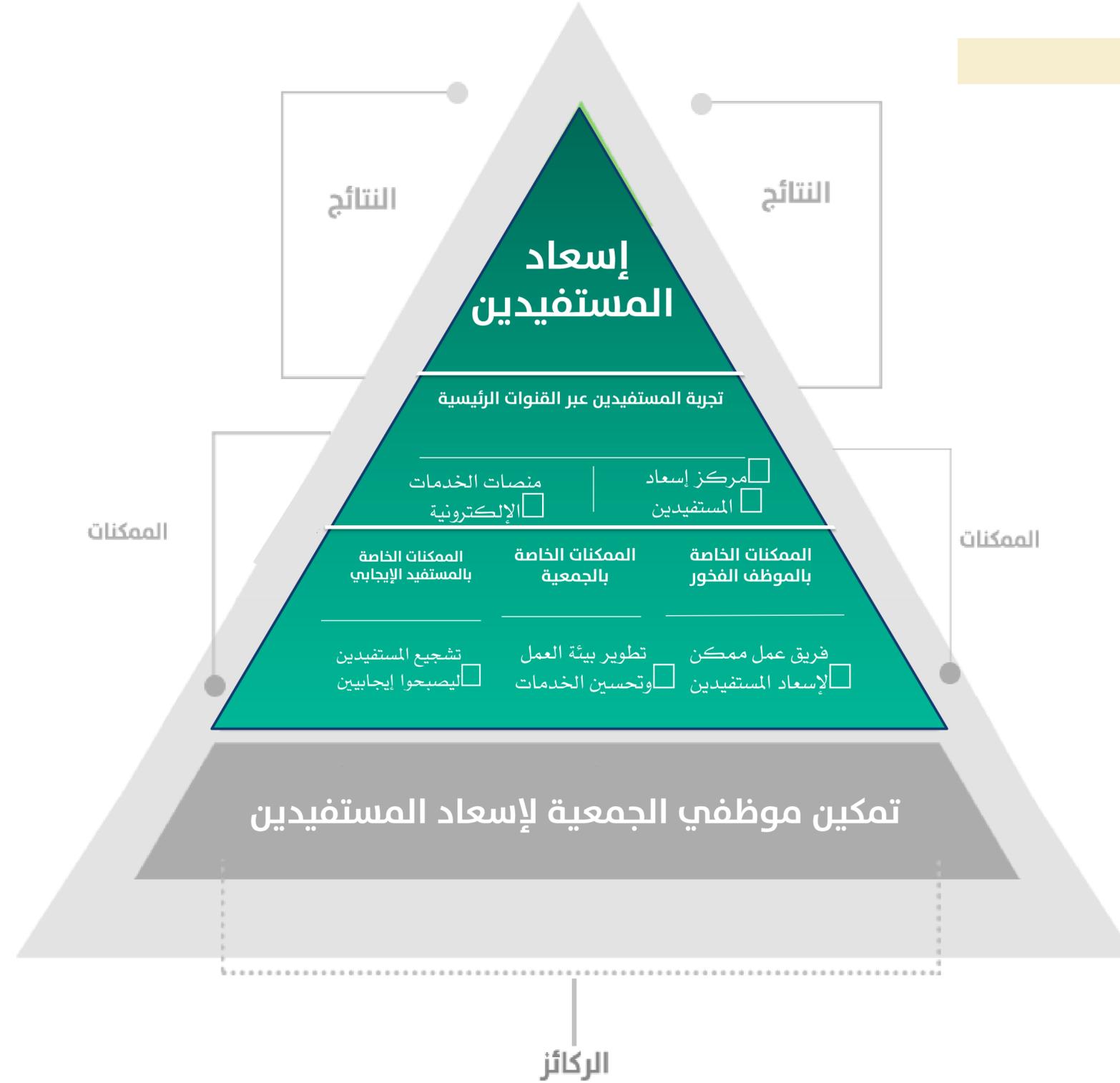




دليل إسعاد المستفيدين بجمعية المودة





”

إسعاد المستفيدين حياة
كاملة في خدمة الناس...
ووظيفة مركز إسعاد
المستفيدين هي
تحقيق السعادة

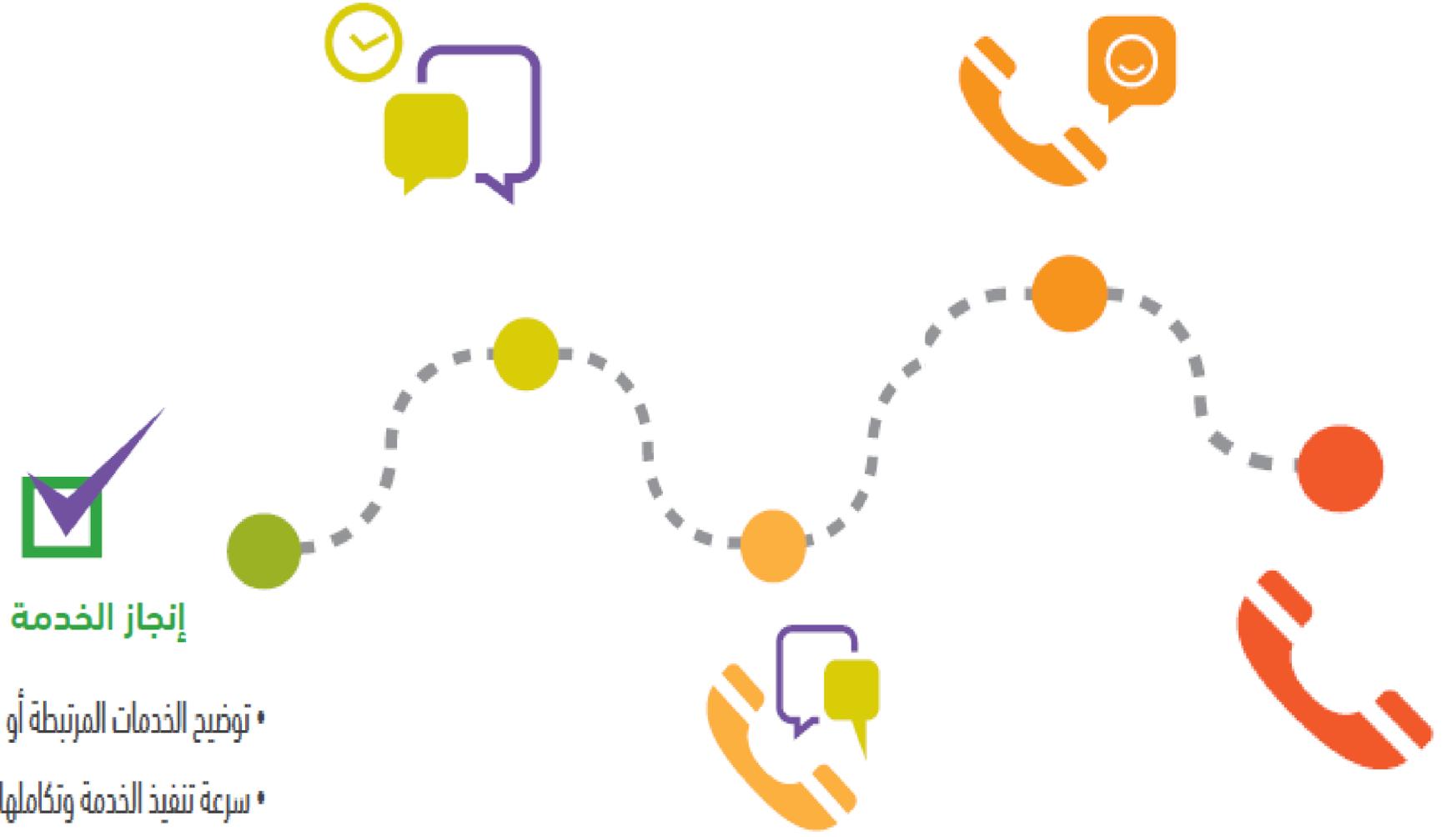
“

التواصل أثناء الانتظار

- التواصل خلال فترة سير الإجراءات
- مدة الانتظار بين مراحل تقديم الخدمة

بدء المحادثة

- الترحيب بالمتعامل
- توفر بيانات المتعامل



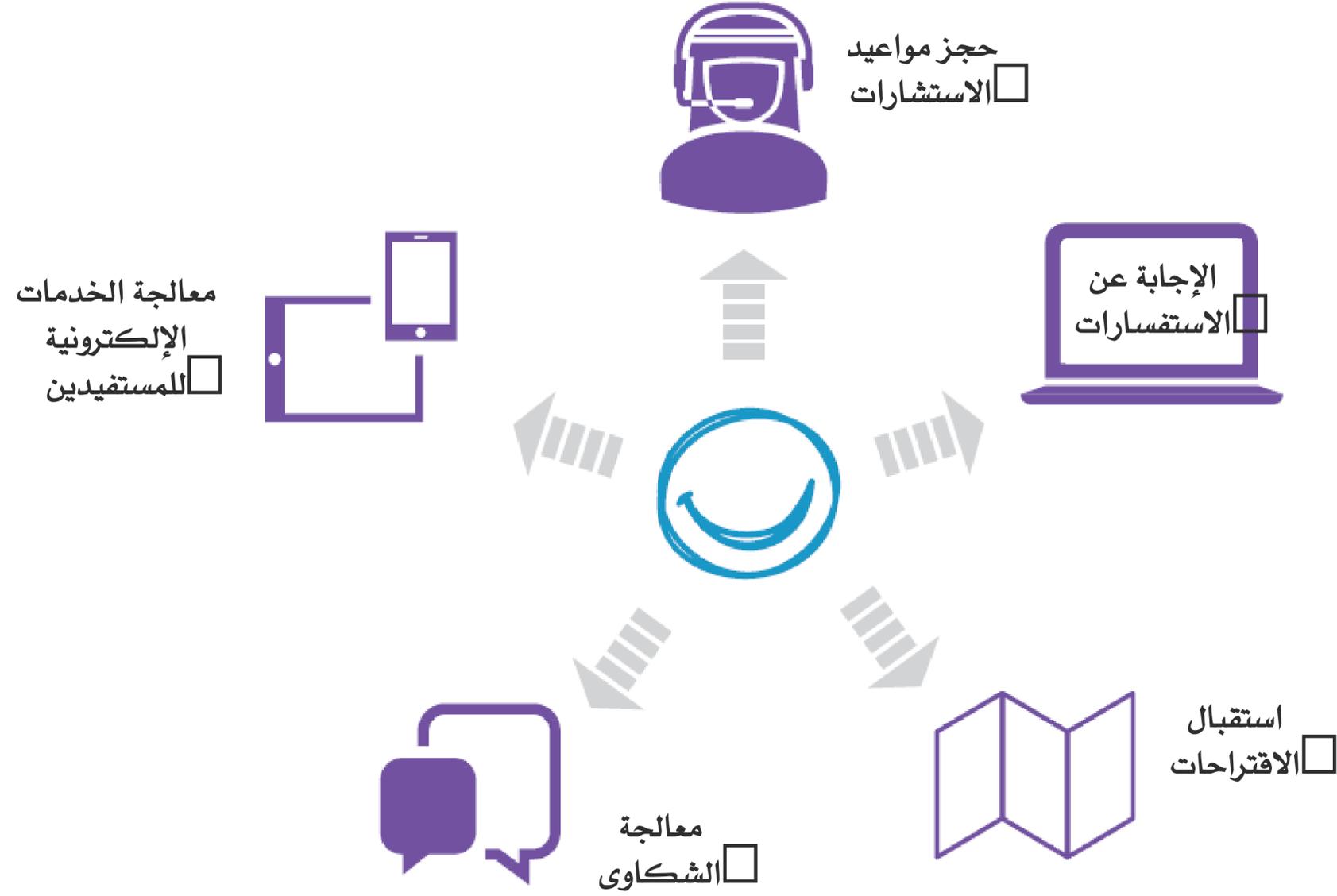
إنجاز الخدمة

- توضيح الخدمات المرتبطة أو الخطوات اللاحقة
- سرعة تنفيذ الخدمة وتكاملها (تقليل الخطوات اللازمة لتنفيذها وتقليل الحاجة لتحويل الاتصال من شخص إلى آخر)
- الدقة وعدم حدوث أخطاء
- الحصول على المعلومة / الخدمة من أول اتصال

بدء الخدمة

- المعرفة بالخدمات والإجراءات وتوفير جميع المعلومات بشأن متطلبات إنجاز الخدمة
- تعبئة طلب تقديم الخدمة

الاتصال



استقبال الشكاوى والمقترحات

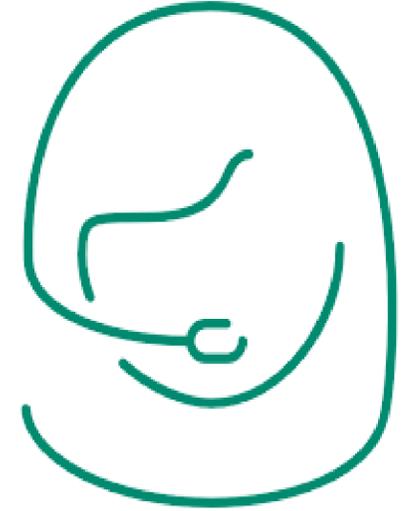
- الرد على الاتصال
- التحلي بمهارات الانصات الجيد.
- يتم توضيح قنوات تقديم الشكاوى إلى المستفيد
- يتم تسجيل شكوى المستفيد والمحاولة الجادة في حل المشكلة حالاً كاملاً
- إذا تعذر حل المشكلة يتم تحويل المستفيد إلى مدير الخدمة أو البرنامج

الإجابة عن الاستفسارات

- الإلمام والدراية التامة والكاملة بكافة الخدمات التي تقدمها الجمعية مما يقلل تحويل الاتصالات إلى موظفين آخرين.
- معرفة كافة الإدارات والبرامج وأرقام التحويلات

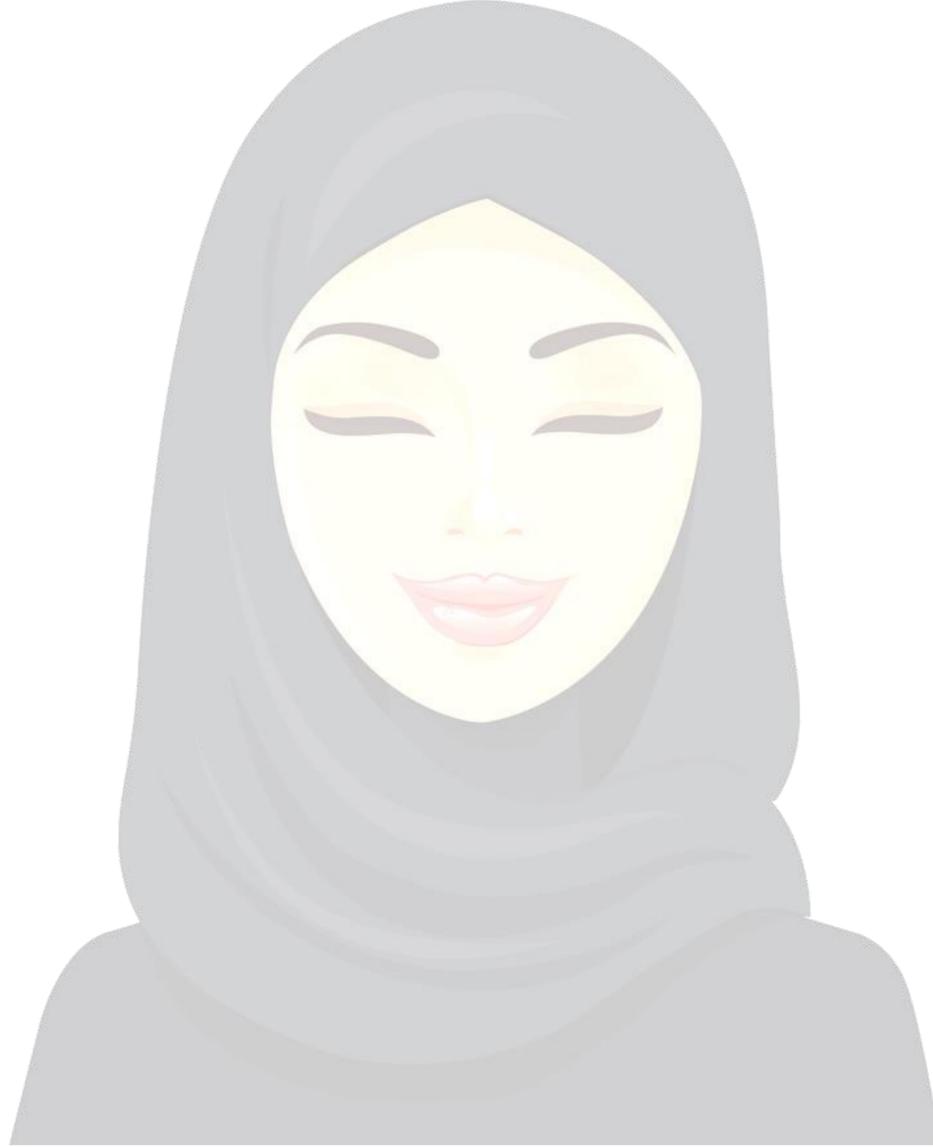
حجز مواعيد الاستشارات

- الرد على الاتصال
- إرشاد المستفيد بكيفية الحصول على الخدمة وماهي المواعيد المتاحة
- إجراء الحجز
- إرسال تأكيد بالحجز لكل من المستفيد والمستشار



”ممكنات إسعاد المستفيدين“

الممارسات والقدرات المطلوبة لتحقيق إسعاد المستفيدين



الموظف السعيد يعني مستف
سعيداً، لتدقيق ذلك نولي فريقنا
موظفي إسعاد المستفيدين
اهتماماً خاصاً نظراً لأهمية
دورهم في إسعاد المستفيدين

بناء فريق عمل متميز من موظفي إسعاد المستفيدين

1- الاختيار والتعيين (الصفات والسمات الشخصية + المهارات والكفاءات)

المهارات والكفاءات

- 1- مهارة التواصل الفعال
- 2- الدقة والتركيز
- 3- التفاوض والإقناع
- 4- تحمل العمل تحت ضغط
- 5- القدرة على اتخاذ القرار
- 6- التفكير الابتكاري

الصفات والسمات الشخصية (السلوكية)

- 1- يحب التعامل مع الناس ومعاونتهم
- 2- يكون بشوشا صاحب ابتسامة
- 3- يترك انطبعا متميزا لدى المستفيد
- 4- تكون لديه القدرة على الإنصات الجيد
- 5- يكون شخصا إيجابيا
- 6- الصبر وضبط الانفعالات

بناء فريق عمل متميز من موظفي إسعاد المستفيدين

2- توفير الوصف الوظيفي وأدلة العمل التفصيلية لموظفي إسعاد المستفيدين

المسؤوليات الرئيسية لموظفي إسعاد المستفيدين :

- التعامل مع المستفيدين عبر كافة القنوات
- الرد الفوري على استفسارات المستفيدين
- معالجة شكاوى المستفيدين بمهنية
- القيام بحجز مواعيد الاستشارات بالمقابلة وعيادات علاج السلوم
- التعاون والاتصال والتنسيق بين البرامج والخدمات فيما يخص خدمات المستفيدين
- التحقق من صحة بيانات المستفيدين

بناء فريق عمل متميز من موظفي إسعاد المستفيدين

3- التدريب والتطوير المستمر لموظفي إسعاد المستفيدين

- التدريب على القوانين والإجراءات والخدمات
- التدريب على المهارات وبشكل خاص على :
 - مهارات التعامل مع المتعاملين
 - المهارات الخصية (حل المشاكل – التفاوض – الاقناع – التفكير الابتكاري – إدارة الوقت)

بناء فريق عمل متميز من موظفي إسعاد المستفيدين

4- المتابعة والتقييم بناء على الأداء والإنجاز في إسعاد المستفيدين

وجود نظام خاص ومبكر لمتابعة أداء موظفي إسعاد المستفيدين وتقييم أدائهم بناء على مؤشرات الأداء التالية :

عدد الشكاوى
والملاحظات على
الموظف

عدد رسائل الشكر
التي وردت

نسبة رأي المتعاملين
بعد تنفيذ الخدمة
مباشرة

نسبة معالجة
المكالمات الواردة

” إرشادات خاصة لموظفي
مركز إسعاد المستفيدين “

قاعدة ذهبية : تعامل مع المستفيد الذي على الهاتف كما لو أنه أمامك وتصرف معه طوال فترة المكالمة على هذا الأساس

عند نهاية الاتصال

- التأكد من مساعدة المستفيد عن طريق إعادة التذكير باحتياجاته والخطوات التي تم اتخاذها
- عند الانتهاء من الاتصال يثوم الموظف بمتابعة تنفيذ احتياجات المستفيد

خلال الاتصال

- الإصغاء الجيد وعدم التكهن بما يطلبه المستفيد
- الاستجابة بعبارات متنوعة تظهر للمستفيد الاهتمام مثل (نعم – صحيح.....)
- طرح أسئلة توضيحية مهذبة لتأكد من احتياجات المستفيد.
- عند تحويل المستفيد إلى موظف آخر ينبغي شرح أسباب التحويل

عند بداية الاتصال

- الإجابة على الاتصال في ثلاث رنات كد أقصى
- تحية المستفيد من خلال التحية المعتمدة (مرحباً .. جمعية المودة للتنمية الأسرية بمنطقة مكة المكرمة معك كيف أقدر أساعدك؟)

“ميثاق إسعاد المستفيدين”

موظف فخور
بتقديم الخدمة
المتميزة

- ١- يحسن استقبالكم ويعاملكم باهتمام وعدالة وشفافية
- ٢- يقدم خدمة متميز وعالية الجودة
- ٣- يلبي احتياجاتكم بمهنية واحترافية
- ٤- يتفهم ويتعاون ويقدم المساعدة والتوجيه والنصح لحل مشاكل الخدمة

جمعية متفانية
في إسعاد
المستفيدين

- ١- توفر موظفين مؤهلين ومدربين بكفاءة عالية
- ٢- تقديم خدمة إلكترونية وذكية
- ٣- تتعامل بشفافية وعدالة وكفاءة وفاعلية مع كافة المستفيدين
- ٤- تتقبل الآراء والشكاوى والمقترحات وتعمل على معالجتها

متعامل إيجابي
ومبادر

- ١- يلتزم بالسياسات واللوائح والإجراءات
- ٢- يقدر ويحترم جهود الموظفين
- ٣- يتجاوب للرد على الاستفسارات ويشارك آرائه وملاحظاته حول الخدمة



جائزة المشروعات
الرائدة في الخليج



جائزة التميز
الرقمي



جائزة مكة للتميز



جائزة الملك خالد
King Khalid Award



جائزة كندا



الهيئة العامة للغذاء والدواء
Saudi Food & Drug Authority



جائزة التميز
Saudi Excellence Award



جائزة التميز
Silver Medal



Great Place
To Work
Certified