

## البيانات المرجعية

### لائنتداب مكون في مجال اتقان صناعة الاثر في خدمة العملاء

#### (1) وصف البرنامج

برنامج تدريبي يهدف الى رفع كفاءة موظفي دائرة خدمة المراجعين وأقسام خدمة دائرة المراجعين على صياغة فهم جديد لدور الموظف في صناعة الأثر وبناء ثقافة خدمية تضع المتعامل في قلب العملية التعليمية وتحول التحديات اليومية إلى لحظات قيمة تعكس التزام الوزارة برفع الكفاءة التشغيلية.

#### (2) محتوى المهمة:

##### ميررات البرنامج:

✓ احتياج تدريبي فعلي لتجاوز العقبات التواصل والاتصال مع المستفيد.

✓ تحقيق تجويد وتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين

##### محاور البرنامج :

✓ تمكين مهارات التواصل المتقدم الذي يشمل مهارات الاصغاء و تحكم بنبرة الصوت والخ.

✓ مفهوم صناعة الأثر وخلق تجربة كاملة في خدمة العملاء

✓ تطبيقات عملية في إدارة الازمات المختلفة حسب طريقة التواصل وكيفية التعامل مع العميل الصعب

و تنفيذ تطبيقات وتمارين عملية ولعب الادوار وتقمص الشخصيات ضمن موضوعات التدريب .

#### (3) النتائج المنتظرة:

✓ إكساب المشاركين مهارات هندسة تجربة المتعامل Engineering Experience من خلال تصميم

رحلات خدمة فعالة.

✓ تنمية قدرات الاتصال عالية التأثير Communication Impact-High عبر تطوير مهارات

الإصغاء المتقدم وهندسة الرسائل المؤثرة، وتوظيف الذكاء اللغوي والسلوكي في بناء تواصل فعّال

واحترافي.

✓ تعزيز جاهزية المشاركين للاستفادة من تقنيات التحول الرقمي Excellence Customer Digital .

✓ تمكين في تنمية قدرات المشاركين في قياس وصناعة الأثر & Impact Optimization

Measurement

✓ اكتساب مهارة ادارة الازمات عبر تطبيقات عملية، لجميع الفئات المستفيدة.

(4) مدة المهمة: 5 أيام من 18 الى 22 اكتوبر 2026

(5) المكان: مسقط

(6) لغة العمل: العربية

(7) مؤهلات ومهارات المكون:

- ✓ القدرة على الدمج بين الجوانب النظرية والعملية.
- ✓ يفضل من لديه مؤهلات وخبرات في مجال خدمة المستفيد.

(8) الشروط والمستحقات :

- البديل اليومي: على أساس 350 ريال عماني لفترة 5 ايام
- النقل الدولي: متوفر
- السكن: متوفر
- التنقل الداخلي: متوفر
- التأمين: متوفر