

## ٩. خدمة العملاء:

الدور الرئيس:

الالتزام بالتميز والأخلاقيات في تقديم خدمة العملاء

الارتباط التنظيمي:

ترتبط بمدير عام التدريب التقني والمهني بالمنطقة

المهام:

١. القيام بالرد على الاستفسارات عبر قنوات متنوعة
٢. تحديد احتياجات ومتطلبات العملاء ومحاولة التفوق على توقعاتهم
٣. وضع آلية واضحة وفعالة للتعامل مع اقتراحات وشكاوى المستفيدين بشكل سريع
٤. قياس مستوى رضا العملاء بشكل دوري بغرض التحسين المستمر للخدمات
٥. إدارة شكاوى المستفيدين واقتراحاتهم وضمان البت فيها بطريقة سريعة وفعالة.
٦. تقوم الإدارة بتحديد العملاء المستهدفين لتحديد مسار العمل
٧. تحويل بعض خدمات العملاء إلى خدمات إلكترونية تقدم عن بعد دون الحاجة إلى مراجعة الإدارة
٨. تقوم الإدارة بتعزيز العلاقات مع المستفيدين من خلال إقامة أنشطة وبرامج اجتماعية وثقافية.