



الهيئة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

مكتب علاقات العملاء

دليل المستخدم لمنصة تواصل معنا

<https://crm.tvtc.gov.sa/crm/index.php>



المقدمة

تهدف منصة تواصل معنا إلى تلبية احتياجات مستفيدين المؤسسة والعناية بطلباتهم من خلال الخيارات المتعددة التالية :

الاقتراح

نستقبل اقتراحاتكم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة



الشكوى

رفع شكوى في حال عدم الرضا عن الخدمة المقدمة



دعم فني

لحل المشاكل الفنية والتقنية



الاستفسار

الاستفسار عن معاملة أو طلب سابق



الاعتراض

الاعتراض على رد المؤسسة الصادر بحق العميل ويوجه للمستوى الأعلى



خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة الاولى

تسجيل مستخدم جديد:


لكي تتمكن من استخدام المنصة عليك أولاً إنشاء مستخدم جديد

وسوف تحتاج إلى:

(رقم الهوية ، رقم الجوال ، البريد الالكتروني)

وبعد مطابقة البيانات سيتم ارسال "رمز التحقق" إلى رقم الجوال المدخل من قبلكم

عميلنا العزيز، تفضل بادخال بياناتك

أدخل الرمز البصري الرمز البصري 

upper or lower case doesn't matter
لا يهم حجم الحرف صغيرا كان أو كبيرا
قم بتحديث الصفحة إذا لم يكن الرمز واضحاً

رقم الهوية ★ الجوال ★

البريد الالكتروني

الجنس نوع العميل

ذكر فرد من المجتمع

الاسم الأول ★

الاسم الأخير ★

النجمة الحمراء تعنى حقل إجباري

حفظ البيانات والدخول

خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة الثانية

بعد إدخال رمز التحقق يمكنك تسجيل الدخول الى المنصة باستخدام رقم الجوال أو البريد الإلكتروني و كلمة المرور رقم الهوية الوطنية

التحقق من صحة رقم الجوال

أدخل الرمز المرسل على جوالك xxxxxxx912

تحقق

خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة الثالثة

صفحة الدخول :

لكي تتمكن من الدخول للمنصة، عليك إدخال "رقم الجوال" و "رقم الهوية" ثم انقر على زر تسجيل الدخول

هل أنت عميل جديد؟

التسجيل لأول مرة

عميل مسجل سابقاً

من فضلك قم بادخال بياناتك

البريد الالكتروني أو الجوال

رقم الهوية

تسجيل الدخول

دخول موظف خدمة العملاء



خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة الرابعة

صفحة الطلبات :

من خلال صفحة " الطلبات " سوف تتمكن من اختيار طلب جديد واختيار نوع الطلب (شكوى ، استفسار ، اقتراح ، طلب دعم فني)

تواصل معنا
امداد

1444
جمادى الآخرة

مرحباً
بدور

المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation
مكتب خدمة العملاء

تسجيل الخروج

طلباتي القائمة طلب جديد طلباتي المنتهية

طلب جديد

تقديم استفسار

تقديم شكوى

طلب دعم فني

تقديم اقتراح



خطوات رفع التذكرة على الهنصة

الخطوة الخامسة

صفحة الطلبات :

عند اختيار نوع الطلب سوف تتمكن من تعبئة البيانات بالحقول الإلزامية لتتمكن من إرسال الطلب.

تقديم طلب إلى مكتب خدمة العملاء

عملينا العزيز عن طريق منصة خدمة العملاء الإصدار الجديد يمكنك:

1. طرح استفساراتكم واقتراحاتكم
2. إصدار الشكاوي
3. إرسال طلبات الدعم الفني
4. متابعة حالة طلباتكم أول بأول
5. تقييم الخدمة المقدمة لكم
6. التعميق على الطلبات في حالة عدم الرضا

كما يمكنك إرسال اقتراحاتكم وملاحظاتكم عن طريق القنوات التالية:

الهاتف :
المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني - من الرابع شارع الوشم ساعات العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة 8 ص إلى الساعة 2:30 م على مدار 5 أيام عمل
مركز الاتصال :
0112896664
البريد الإلكتروني :
cso@tvtc.gov.sa
حساب خدمة المستخدم تويتر :
tvweb_mes@

الرجاء إدخال بيانات مكتملة وصحيحة حتى يتم اعتماد طلبكم والرد عليكم. سيتم ألبا أعمال أي طلب يحتوي على بيانات غير صحيحة

بيانات صاحب الطلب

اسمك الكامل

رقم جوازك

رقم الهوية

بيانات الطلب

المنطقة

نوع الطلب

شكاوي

موضوع الطلب :

تنبيه مهم : لخدمتكم بشكل أسرع فضلاً التأكد من اكتمال جميع البيانات اللازمة في نص الطلب ومن ذلك اسم الوحدة التدريبية والرقم الإداري، أنا كنت مقدرا

نص الطلب

رابطه متعلق بالطلب (اختياري)

متعلق برقم طلب سابق (اختياري)

إرسال الطلب

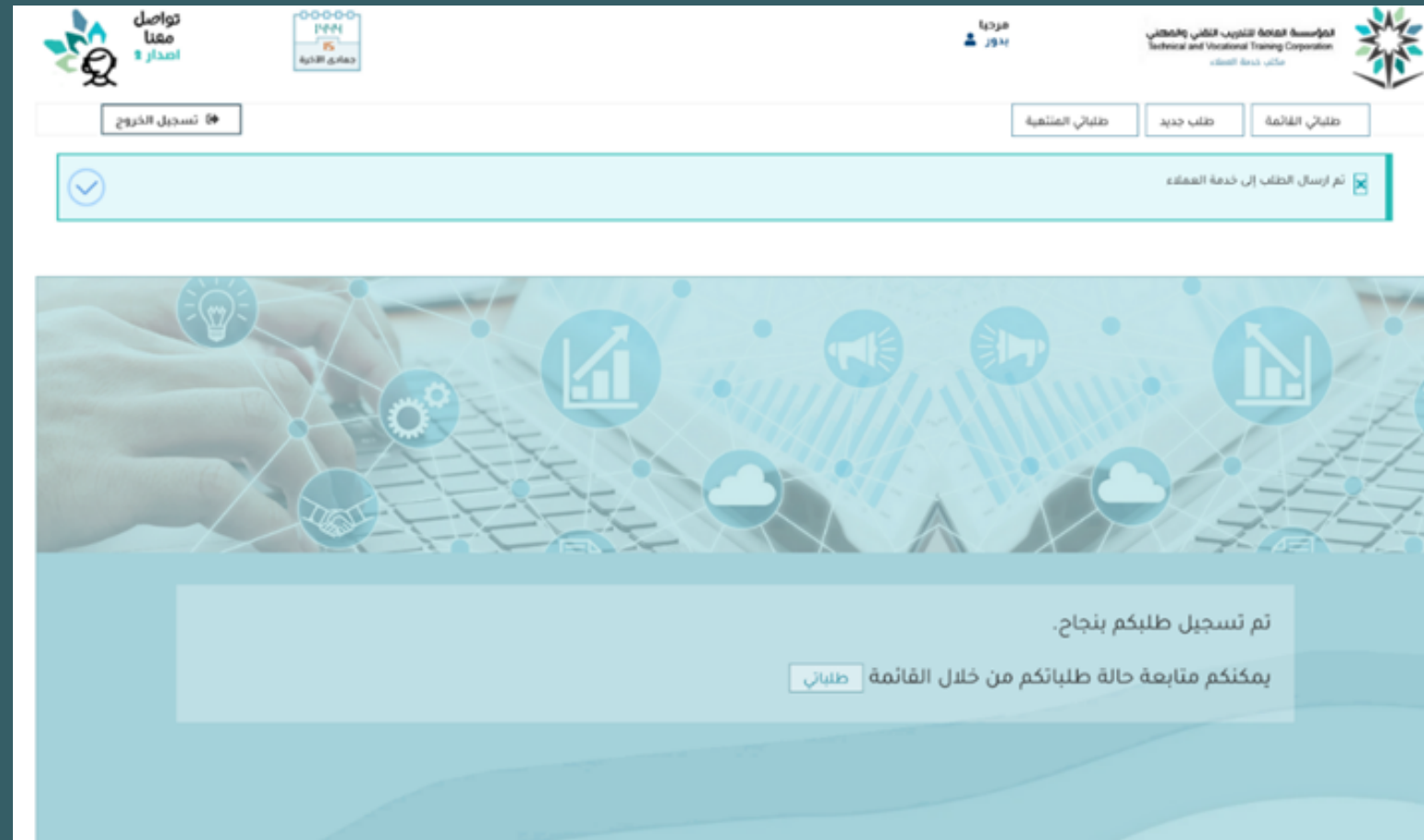
خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة السادسة

صفحة الطلبات :

بعد التأكد من تعبئة البيانات وشرح الموضوع يمكنك الضغط على إرسال الطلب من ثم سوف تظهر لك هذه الرسالة (تم تسجيل طلبكم بنجاح)

وسيلكم رقم التذكرة عن طريق الرسائل النصية لرقم الجوال المدخل



تم تسجيل طلبك 'تجربة ارسال
تذكرة' رقم الطلب 4b227f3



الهيئة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة السابعة

صفحة الطلبات:

يمكن الاستعلام عن الطلبات المرسلة من خلال خانة (طلباتي القائمة) و استعراض حالة الطلب

قائمة طلباتي القائمة

استفسار 4622713 طلب مرسل

الأحد 08 يناير 2023 من 08:36:15
تجربة إرسال تذكرة
تجربة
أخر حدث
العمل غير حالة الطلب إلى طلب مرسل
تم في الأحد 08 يناير 2023 من 08:36:15
التفاصيل

استفسار 4622714 طلب مرسل

الخميس 05 يناير 2023 من 09:32:56
تجربة إرسال تذكرة
test
أخر حدث
العمل غير حالة الطلب إلى طلب مرسل
تم في الخميس 05 يناير 2023 من 09:32:56
التفاصيل



خطوات رفع التذكرة على المنصة

الخطوة الثامنة

صفحة الطلبات:

يمكن الاستعلام عن الطلبات المنتهية من خلال خانة (طلباتي المنتهية) والتي تم الرد عليها من جهة الاختصاص كما أنه يمكنك عرض تفاصيل الطلب

الهيئة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

طلباتي المنتهية

قائمة طلباتي المنتهية

استفسار

التسجيل من 20 يونيو 2022 إلى 08:59:59

مواعيد التسجيل

من يبدأ موعد تسجيل الدبلوم بكرا

آخر حدث

المعلم غير حالة الطلب إلى طلب مغلق

تم في الرفع 24 سبتمبر 2022 من 05:30:25

التفاصيل



خطوات رفع التذكرة على الهنصة

استبيان تقييم الخدمة:

حرصاً من المؤسسة على رفع مستوى الخدمة، فقد صممت استبانة لقياس مدى رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة من قبل منصة تواصل معنا، لذا نأمل تعبئتها بعد تلقي الإجابة.

استبيان تقييم الخدمة

تقييم الإجابة على طلبك في خدمة العملاء

عائتنا متابعة عملائنا الكرام والنسبي في تحقيق رضاهم

عزيزي العميل مرحبا بك
تقييمك لخدمات مكتب خدمة العملاء يساعدنا على تحسينها فلك منا جزيل الشكر
التقييم يخص الطلب : مواعيد التسجيل
من يبدأ موعد تسجيل الدبلوم شكرًا.

والرد عليه كان : السلام عليكم مرحبا بك عميلنا الكريم. بناح التقديم على برنامج دبلوم الكليات التقنية الصباحي والمسائي للبنين والبنات من يوم الأحد الموافق 1443/12/25 هـ إلى يوم الخميس الموافق 1443/12/29 هـ الساعة 12 ظهراً وللتقديم على دبلوم وبرامج المعاهد الصناعية والمهارة والتشبيد الثانوية من يوم الأحد الموافق 1443/12/25 هـ إلى يوم الخميس الموافق 1443/12/29 هـ الساعة 12 ظهراً مع تمنياتنا لكم بالتوفيق

يوجد 4 سؤال في هذا الاستبيان.

تقييم خدمة العملاء

ما مدى رضاك عن جودة الخدمة المقدمة لعمرك؟

أكثر مدى الرضايات التالية

الرضا التام

حل لم حل مشكلتك؟

أكثر مدى الرضايات التالية

الرضا التام

مدى رضاك عن الخدمات والبرامج التي تقدمها المؤسسة؟

أكثر مدى الرضايات التالية

الرضا التام

إرسال



شكرا لكم