

إدارة علاقات العميل والمقاول بفعالية: نصائح واستراتيجيات

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PO1-131

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .فهم أهمية إدارة العلاقات بين العملاء والمقاولين داخل المؤسسة
- .التواصل المفتوح مع جميع الأطراف لضمان تنفيذ الخدمة بدقة وكفاءة عالية
- .تقييم جميع اللوائح الصحية والسلامة ذات الصلة لضمان الامتثال الكامل للخدمة
- .بناء علاقة إيجابية مع جميع الأطراف المعنية لتعزيز الثقة وزيادة التحفيز
- .ضمان توفر جميع الموارد والمعدات في الموقع لمنع تأخيرات المقاولين
- .ضمان توفر قنوات اتصال متعددة في جميع الأوقات
- .الحصول على جميع تصاريح العمل اللازمة وتنفيذ تدابير أمنية متنوعة لحماية المقاولين

الجمهور

:تم تصميم هذه الدورة لأي شخص مسؤول عن إدارة المتعاقدين وبناء علاقة مهنية معهم. ستكون مفيدة بشكل خاص لـ

- مديري العمليات
- المقاولين والمقاولين الفرعيين
- مديري المرافق
- المستشارين القانونيين
- مديري الاتصالات
- مديري العقود
- مسؤولي الصحة والسلامة والبيئة

منهجية التدريب

تستخدم هذه الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم والاستيعاب الكامل. سيقوم المشاركون بمراجعة أمثلة واقعية لعقود الخدمة لتسليط الضوء على المواصفات ومعلومات المناقصات والشروط والأحكام وكيف يمكن أن تؤثر على طبيعة العلاقة بين العميل والمقاول.

لضمان استيعاب شامل للمحتوى المقدم، سيشارك المشاركون في مجموعة متنوعة من أساليب التعلم، بما في ذلك العروض التقديمية والمناقشات الجماعية والأنشطة الفردية وأنشطة لعب الأدوار. ستضمن هذه المجموعة من الأساليب أن .يتمكن المشاركون من تطوير فهم شامل وكامل للمعرفة الموضوعية وجميع المهارات العملية ذات الصلة

الملخص

بالنسبة لأي منظمة تقوم بتعهيد مقاولين لتنفيذ خدمة معينة، فإن إدارة العلاقة بين العميل والمقاول أمر بالغ الأهمية لضمان أن تكون العملية سلسة وفعالة قدر الإمكان. الحفاظ على علاقة إيجابية بين جميع الأطراف يساعد في بناء الثقة ويزيل احتمالات سوء الفهم.

يُعتبر التواصل المفتوح خطوة حيوية في إدارة العلاقات. التواصل بوضوح واختصار مع جميع الأطراف يقلل من احتمالية حدوث لبس ويمكّن من تنفيذ الخدمة بأقصى كفاءة ممكنة. كما يتيح التواصل للمقاول الشعور بالراحة في تقديم الآراء والاقتراحات المهنية التي قد تحسن الخدمة بشكل عام.

ومع ذلك، فإن إدارة العلاقات تتجاوز مجرد التواصل. إدارة العقود والصحة والسلامة هي أيضًا مكونات رئيسية في العلاقة. ضمان أن يكون بيئة العمل آمنة تمامًا سيساعد في بناء الثقة بين الأطراف. بالإضافة إلى ذلك، فإن وجود عقد خدمة قوي سيحمي جميع الأطراف ويساعد في ضمان إتمام الخدمة كما هو مطلوب.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Introduction to Contractors

- Define contractors, their importance and their necessity within an organisation.
- What skills would a contractor typically possess alongside their competencies and responsibilities?
- Exploring the different types of contractors and identifying which speciality is best suited for the service.
- Understanding what to look out for when searching for the ideal contractor.

Section 2: Health and Safety

- Investigate all relevant health and safety regulations to ensure full compliance.
- Ensuring the contractor has full access to necessary facilities – bathrooms, break area and more.
- Conducting a risk assessment to identify potential risks.
- Analysing risk data and establishing a risk management plan detailing all preventative measures and corrective actions.

Section 3:Communication

- Maintain multiple channels of communication throughout the service.
- Engaging in open and honest communication ensures all parties fully comprehend what is expected.

- Utilising clear and concise language to avoid confusion.
- Providing encouragement and motivation through language.
- Recognising situations of tension and dissolving conflict before the service is impacted.

Section 4: Managing Contracts

- Understand how to create an effective service contract.
- Guaranteeing accessibility and readability through clear formatting and structuring.
- Including the service specifications, terms, and conditions.
- Setting expectations of deadlines and resources required.
- Proceeding through the tender process and structuring pricing schedules.
- Present the draft to all involved parties and make any necessary adjustments before producing the final copy.
- Common mistakes to avoid when drafting contracts.

Section 5: Monitoring Performance

- Closing and monitoring the progress of the service to ensure deadlines are being met.
- Discussing each step with contractors to prevent misunderstanding.
- Placing trust in the contractor to conduct their service.
- Providing resources as needed and making adjustments to the budget as needed.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. (e-Certificate) وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية من Holistique Training.

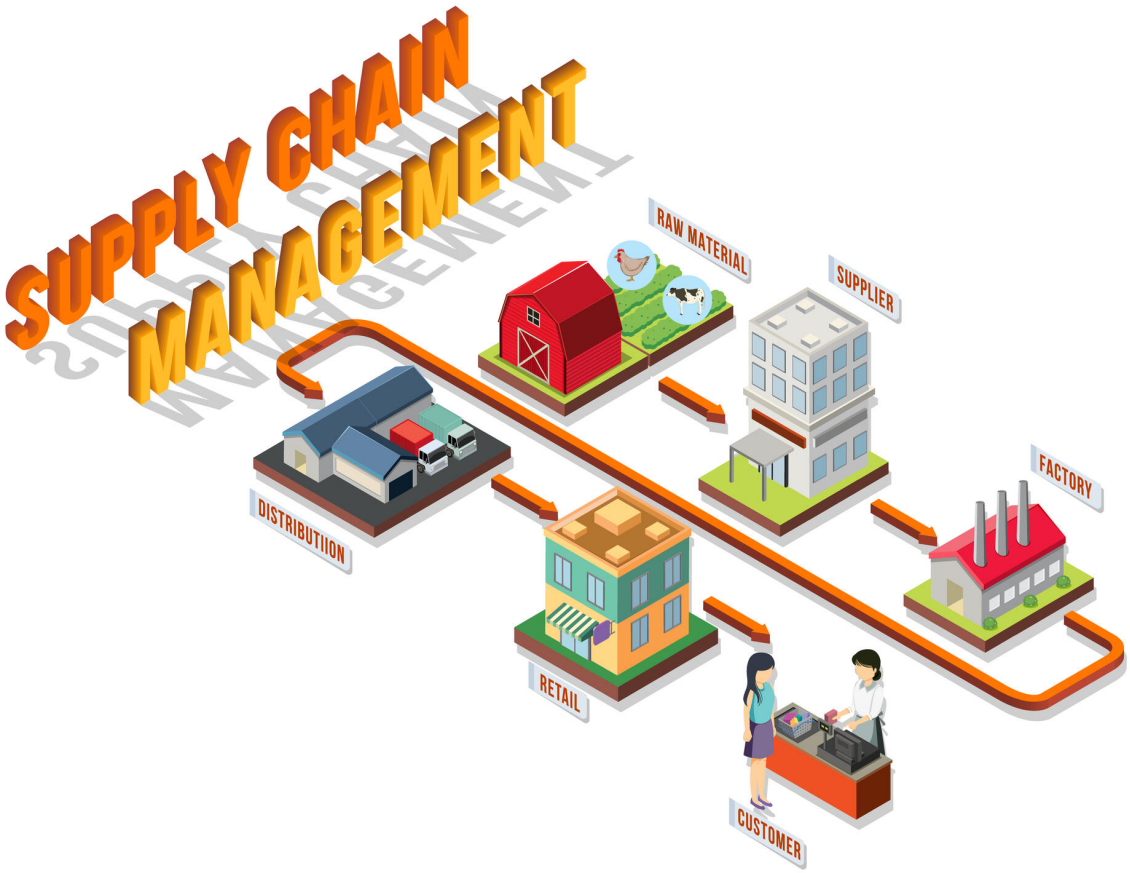
شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر التدريب من Holistique Training. واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة CPD، ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الاستشارات والخدمات, القيادة والإدارة, المشتريات والمستودعات والخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد

مقالات ذات صلة



Contract Logistics and Procurement Best Practices

Explore the power of contract logistics, procurement best practices, and supply chain management techniques to optimise operations, reduce costs, mitigate risks, and boost overall supply chain performance.

YouTube Video

https://www.youtube.com/embed/5duxj17SMuA?si=v5T6G8FIBMn99IFr