



## سياسة الدعم الفني والاجابة على استفسارات المتدرب

تعمل كافة الفرق من اجل إيجاد جو من التفاعل بين المدرب والمركز والمتدرب وعليه هناك نوعان من طريق الرد على استفسارات المتدرب

### أولاً: الطرق العامة.

وهي طرق التواصل والرد على الاستفسارات العامة لجميع عملاء المركز سواء متدربين حاليين او محتملين او سابقين او حتى أولياء أمور او من أصحاب العلاقة ولذا الهدف يوجد عدد من قنوات التواصل والرد على الاستفسارات ومنها

١. دعم عبر برامج التواصل الاجتماعي المختلفة مثل " تويتر."

٢. دعم عبر برامج محادثات التواصل الاجتماعي (واتساب - تيلجرام- تويتر).

٣. دعم مباشر عبر الهاتف.

٤. دعم عبر الايميل.

٥. دعم عبر نموذج الدعم الفني بالموقع الإلكتروني.

### ثانياً: الطرق الخاصة بالمقرر التدريبي.

وهي طرق الرد على استفسارات المتدربين الحاليين بشكل خاص من قبل مدربيهم وهذه تكون داخل قاعات التدريب عن طريق التالي:

١- المناقشات

٢- أسأل المدرب

٣- ساحة النقاش على التلغرام الخاصة بالمقرر





### الوقت المتوقع للرد:

- في حال كان الدعم عن طريق الواتساب سواء من مدرب أو متدرب يتم الرد عليه بنفس اللحظة.
- تويتر عادة ما يتم الرد خلال دقائق عبر المحادثة.
- البريد الالكتروني قد يستغرق ١٠ دقائق لاستلام البريد ومن ثم الرد عليه.

### ساعات العمل

من الأحد إلى الخميس من الساعة ٩ صباحاً إلى ٩ مساءً، وأثناء أوقات إقامة الدورات التدريبية.

