

Operations Mastery for Service Managers

Operations & Quality
Operations Mastery for Service Managers



Code: 253010



FUTURE CENTRE
مركز المستقبل



futurecentre.net



Course Introduction

In the service industry, operations are the engine of customer experience and profitability. Unlike manufacturing, service operations are intangible, variable, and often delivered in real-time with the customer directly in the process. This creates unique challenges in managing quality, efficiency, and scalability. This course is designed to provide service managers with a comprehensive toolkit to master this complex environment. It moves beyond basic customer service principles to focus on the strategic design, execution, and continuous improvement of service delivery systems.

Participants will learn to apply world-class operational principles—from Lean and Six Sigma to capacity management and data analytics—specifically to service contexts like IT, finance, healthcare, hospitality, and professional services. Through a blend of framework-based learning, real-world case studies, and practical workshops, this program will transform how you manage your team, your processes, and your resources to deliver exceptional, efficient, and consistent service that drives business growth.

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation
- slides and handouts
- Post-assessment

Course Objectives

Upon successful completion of this course, participants will be able to:

- **Design and map** efficient, customer-centric service processes using techniques like Service Blueprinting and SIPOC.
- **Apply** Lean methodologies to identify and eliminate the 8 wastes specifically within service environments.
- **Master** capacity planning and resource allocation to balance demand fluctuations and optimize team utilization.
- **Measure and manage** service performance using key metrics (KPIs) linked to quality, productivity, and customer satisfaction.
- **Lead and motivate** service teams to foster a culture of continuous improvement and excellence.
- **Leverage** technology and data to automate processes, gain insights, and enhance the service delivery model.

Who Should Attend?

This course is designed for professionals who manage teams, processes, or departments in service-based industries:

- **Service Delivery Managers** and **Operations Managers**
- **Customer Success and Support Team Leads/Managers**
- **IT Service Managers (ITSM)**
- **Front Office Managers (Hospitality, Healthcare)**
- **Team Leaders** in call centers, banking, or professional services
- **Account Managers** with operational responsibilities
- **Entrepreneurs** running service-based businesses

Course Outline

Day 1: The Foundation of Service Operations

Morning Session: The Unique Nature of Service Operations

- Key Characteristics of Services: Intangibility, Inseparability, Variability, Perishability (IIVP).
- The Service-Profit Chain: Linking internal operations to customer loyalty and profitability.
- The Role of the Service Manager as a Process Architect.

Afternoon Session: Mapping the Service Experience

- Introduction to Service Blueprinting: Mapping customer journeys and back-stage processes.
- Creating SIPOC Diagrams (Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers) for service processes.
- **Workshop:** Blueprint a key service offered by your organization, identifying potential failure points.

Day 2: Driving Efficiency & Eliminating Waste in Services

Morning Session: Applying Lean to Services

- Identifying the 8 Wastes (DOWNTIME) in a service context: Defects, Overproduction, Waiting, Non-utilized talent, Transportation, Inventory, Motion, Extra-processing.
- The 5S Methodology for organizing digital and physical workspaces.

Afternoon Session: Standardization & Continuous Improvement

- Developing Standard Operating Procedures (SOPs) to reduce variability and ensure quality.
- Implementing Kaizen for continuous, incremental improvement.
- **Practical Exercise:** Conduct a waste walk in a simulated service environment and propose countermeasures.

Day 3: Mastering Capacity, Demand, and Resources

Morning Session: Taming Variability

- Understanding and Managing Demand Patterns in services.
- Strategies for managing capacity: chasing, leveling, and yield management.

Afternoon Session: Resource Planning & Scheduling

- Forecasting workload and calculating optimal staffing levels.
- Creating efficient schedules that balance employee skills, preferences, and demand.
- **Case Study:** Develop a staffing plan for a service team facing seasonal spikes in demand.

Course Outline

Day 4: Data, Metrics, and Performance Management

Morning Session: Measuring What Matters

- Key Service Metrics (KPIs): Efficiency (e.g., Handle Time, Utilization), Quality (e.g., First Contact Resolution, Error Rate), and Outcome (e.g., CSAT, NPS, ESAT).
- Using data to diagnose problems and drive performance conversations.

Afternoon Session: Introduction to Quality Tools

- Root Cause Analysis: 5 Whys and Fishbone Diagrams for solving service quality issues.
- **Workshop:** Use a root cause analysis tool to solve a chronic service problem like prolonged resolution times.

Day 5: Leadership, Technology, and Capstone

Morning Session: Leading High-Performing Service Teams

- Motivating and Engaging Service Employees.
- Effective Communication and Feedback in a operational setting.

Afternoon Session: Technology & The Future

- Leveraging Technology: The role of CRM, ITSM tools, and automation in scaling service.
- **Capstone Project:** Develop a comprehensive “Service Operations Improvement Plan” for a real challenge. Participants must present their plan, including process maps, proposed metrics, and a implementation roadmap.
- **Course Recap:** Key takeaways and creating a personal action plan.
- **Certification of Completion.**



المقدمة

في قطاع الخدمات، تُعد العمليات محرك تجربة العملاء والربحية. بخلاف التصنيع، تُعد عمليات الخدمة غير ملموسة ومتغيرة، وغالباً ما تُقدم آلياً مع العميل مباشرةً في العملية. وهذا يُشكل تحديات فريدة في إدارة الجودة والكفاءة وقابلية التوسيع. صُممت هذه الدورة لتزويد مديرى الخدمات بمجموعة أدوات شاملة لإنقاذ هذه البيئة المعقدة. وتجاوز المبادئ الأساسية لخدمة العملاء لتركز على التصميم الاستراتيجي والتنفيذ والتحسين المستمر لأنظمة تقديم الخدمات.

سيتعلم المشاركون تطبيق مبادئ التشغيل العالمية، بدءاً من منهجية لين وستة سيجما وصولاً إلى إدارة القدرات وتحليلات البيانات، وتحديداً في سيارات الخدمات مثل تكنولوجيا المعلومات، والمالية، والرعاية الصحية، والضيافة، والخدمات المهنية. من خلال مزيج من التعلم القائم على الأطر، ودراسات الحالة الواقعية، وورش العمل العملية، سيحدث هذا البرنامج نقلة نوعية في كيفية إدارة فريقك وعملياتك وموارده لتقديم خدمة استثنائية وفعالة ومتسقة تُعزز نمو أعمالك.

طريقة التدريب

- التقييم المسبق
- تدريب جماعي مباشر
- استخدام أمثلة واقعية ودراسات حالة وتمارين
- مشاركة ونقاش تفاعلي
- عرض تقديمي باستخدام باور بوينت، وشاشة LCD، ولوح ورقي
- أنشطة واختبارات جماعية
- يحصل كل مشارك على ملف يحتوي على نسخة من العرض التقديمي
- شرائح ومطبوعات
- التقييم اللاحق

أهداف الدورة

عند إكمال هذه الدورة بنجاح، سيكون المشاركون قادرين على:

- تصميم وتحطيط عمليات خدمة فعالة وموجهة للعملاء باستخدام تقنيات مثل SIPOC و Service Blueprinting.
- تطبيق منهجيات Lean لتحديد وإزالة النفيات الثمانية على وجه التحديد داخل بيئات الخدمة.
- إتقان تحطيط القدرة وتخصيص الموارد لتحقيق التوازن بين تقلبات الطلب وتحسين استخدام الفريق.
- قياس وإدارة أداء الخدمة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بالجودة والإنتاجية ورضا العملاء.
- قيادة وتحفيز فرق الخدمة لتعزيز ثقافة التحسين المستمر والتميز.
- استخدام التكنولوجيا والبيانات لأتمتة العمليات، واكتساب الأفكار، وتحسين نموذج تقديم الخدمة.

من ينبغي أن يهتم؟

تم تصميم هذه الدورة للمحترفين الذين يديرون الفرق أو العمليات أو الأقسام في الصناعات القائمة على الخدمات:

- مديرى تقديم الخدمات ومديرى العمليات
- قادة/مديرى فريق دعم ونجاح العملاء
- مديرى خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)
- مديرى المكاتب الأمامية (الضيافة والرعاية الصحية)
- قادة الفرق في مراكز الاتصال أو الخدمات المصرفيه أو الخدمات المهنيه
- مديرى الحسابات ذوي المسؤوليات التشغيلية
- رواد الأعمال الذين يديرون شركات قائمة على الخدمات

محتويات الكورس

اليوم الأول أساسيات عمليات الخدمة

الجلسة الصباحية: الطبيعة الفريدة لعمليات الخدمة

- الخصائص الرئيسية للخدمات: عدم الملمسية، وعدم الانفصال، والتنوع، والقابلية للتلف (IVP).
- سلسلة الخدمة والربح: ربط العمليات الداخلية بولاء العملاء والربحية.
- دور مدير الخدمة باعتباره مهندساً للعمليات.

جلسة بعد الظهر: رسم خريطة تجربة الخدمة

- مقدمة إلى مخططات الخدمة: رسم خرائط رحلات العملاء والعمليات الخلفية.
- إنشاء مخططات SIPOC (الموردين، المدخلات، العملية، المخرجات، العملاء) لعمليات الخدمة.
- ورشة عمل: رسم مخطط لخدمة رئيسية تقدمها مؤسستك، وتحديد نقاط الفشل المحتملة.

اليوم الثاني تعزيز الكفاءة والقضاء على الهدر في الخدمات

الجلسة الصباحية: تطبيق منهجية لين على الخدمات

- تحديد النفايات الثمانية (التوقف عن العمل) في سياق الخدمة: العيوب، الإفراط في الإنتاج، الانتظار، المواهب غير المستغلة، النقل، المخزون، الحركة، المعالجة الإضافية.
- منهجية 5S لتنظيم مساحات العمل الرقمية والمادية.

جلسة بعد الظهر: التوحيد والتحسين المستمر

- تطوير إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) لتقليل التباين وضمان الجودة.
- تنفيذ كايزن لتحسين مستمر وتدريجي.
- تمرين عملي: قم بإجراء جولة في النفايات في بيئة خدمة محاكاة واقتراح التدابير المضادة.

اليوم الثالث إتقان القدرة والطلب والموارد

الجلسة الصباحية: ترويض التنوع

- فهم وإدارة أنماط الطلب في الخدمات.
- استراتيجيات إدارة القدرة: المطاردة، والتسوية، وإدارة العائد.

جلسة بعد الظهر: تخطيط الموارد والجدولة

- التنبؤ بحجم العمل وحساب مستويات التوظيف المثلث.
- إنشاء جداول فعالة تعمل على تحقيق التوازن بين مهارات الموظفين وفضيلاتهم ومتطلباتهم.
- دراسة الحالة: تطوير خطة توظيف لفريق الخدمة الذي يواجه ارتفاعات موسمية في الطلب.

محتويات الكورس

اليوم الرابع البيانات والمقاييس وإدارة الأداء

الجلسة الصباحية: قياس ما هو مهم

- مقاييس الخدمة الرئيسية (KPIs): الكفاءة (على سبيل المثال، وقت التعامل، والاستخدام)، والجودة (على سبيل المثال، حل الاتصال الأول، ومعدل الخطأ)، والنتيجة (على سبيل المثال، CSAT, NPS, ESAT).
- استخدام البيانات لتشخيص المشكلات وتوجيه محادثات الأداء.

جلسة بعد الظهر: مقدمة لأدوات الجودة

- تحليل السبب الجذري: 5 أسباب ومخاطرات هيكل السمسكة لحل مشكلات جودة الخدمة.
- ورشة عمل: استخدام أداة تحليل السبب الجذري لحل مشكلة الخدمة المزمنة مثل أوقات الحل المطولة.

اليوم الخامس القيادة والتكنولوجيا والمشروع النهائي

الجلسة الصباحية: قيادة فرق الخدمة عالية الأداء

- تحفيز وإشراك موظفي الخدمة.
- التواصل الفعال وردود الفعل في بيئة العمل.

جلسة بعد الظهر: التكنولوجيا والمستقبل

- الاستفادة من التكنولوجيا: دور أدوات إدارة علاقات العملاء (CRM)، وإدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات (ITSM)، والأتمتة في توسيع نطاق الخدمة.
- مشروع التخرج:** وضع "خطة شاملة لتحسين عمليات الخدمة" لمواجهة تحدي حقيقي. يجب على المشاركين تقديم خطتهم، بما في ذلك خرائط العمليات، والمقاييس المقترحة، وخارطة طريق التنفيذ.
- ملخص الدورة: النقاط الرئيسية وإنشاء خطة عمل شخصية.
- شهادة إتمام الدراسة

Terms & Conditions

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Cancellation and Refund Policy

Delegates have 14 days from the date of booking to cancel and receive a full refund or transfer to another date free of charge. If less than 14 days' notice is given, then we will be unable to refund or cancel the booking unless on medical grounds. For more details about the Cancellation and Refund policy, please visit

<https://futurecentre.net/>

Registration & Payment

Please complete the registration form on the course page & return it to us indicating your preferred mode of payment. For further information, please get in touch with us

Course Materials

The course material, prepared by the future centre, will be digital and delivered to candidates by email

Certificates

Accredited Certificate of Completion will be issued to those who attend & successfully complete the programme.

Travel and Transport

We are committed to picking up and dropping off the participants from the airport to the hotel and back.

Registration & Payment

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Registration Form

- **Full Name (Mr / Ms / Dr / Eng)**
- **Position**
- **Telephone / Mobile**
- **Personal E-Mail**
- **Official E-Mail**
- **Company Name**
- **Address**
- **City / Country**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Payment Options

- Please invoice me
- Please invoice my company

Course Calander:

31	09/03/2026 - 13/03/2026	Click Now
31	18/05/2026 - 22/05/2026	Click Now
31	27/07/2026 - 31/07/2026	Click Now
31	05/10/2026 - 09/10/2026	Click Now
31	14/12/2026 - 18/12/2026	Click Now

VENUES

 LONDON

 BARCELONA

 KUALA LUMPER

 AMSTERDAM

 DAMASCUS

 ISTANBUL

 SINGAPORE

 PARIS

 DUBAI

OUR PARTNERS


Knowledge المعرفة









 Microsoft








Chartered Institute of
Procurement & Supply

 CIM The Chartered
Institute of Marketing






Association of Chartered
Certified Accountants



 University of
East London









 Project
Management
Institute.







THANK YOU

CONTACT US

📞 +963 112226969

💬 +963 953865520

✉️ Info@futurecentre.com

📍 Damascus - Victoria - behind Royal Semiramis hotel

