



يعلن قطاع شؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة ولجنة التدريب الميداني بالكلية بالتعاون مع شركة نفرت

عن ندوة بعنوان

مجال الكول سنتر

بين اللغة والمهارات الشخصية

يحاضر فيها

أ. أحمد وليد عبد المنعم

مسئول خدمات الكول سنتر بالشركة

الأحد 24 نوفمبر 11 صباحا
قاعة الترجمة الفورية - الدور الثالث

وكيل الكلية لشؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة: أ.د. يمنى صفوت

مقرر لجنة التدريب الميداني: د. ناهد راحيل

register on the link :

<https://forms.gle/i2mA4sCjPUc1qCdSA>

Or Scan the QR code



برنامج اللغات السامية (شعبة اللغة العبرية وأدائها)

ندوة بعنوان: مجال الكول سنتر- بين اللغة والمهارات الشخصية

المحاضر: أ. أحمد وليد عبد المنعم

مسؤول خدمات الكول سنتر بشركة نفرت وخريج برنامج اللغات السامية بالكلية

عقد قطاع شؤون خدمة المجتمع وتنمية البيئة بالتعاون مع لجنة التدريب الميداني بكلية الألسن وشركة "نفرت" يوم الأحد الموافق ٢٤/١١/٢٠٢٤ ندوة بعنوان: "مجال الكول سنتر بين اللغة والمهارات الشخصية". حاضر في الندوة الأستاذ/ أحمد وليد عبد المنعم، مسؤول خدمات الكول سنتر بشركة نفرت وخريج برنامج اللغات السامية -شعبة اللغة العبرية وأدائها، وقد شارك خبرته في هذا المجال المهني المتنامي، موضحاً أهمية هذا المجال ودوره الحيوي في استيعاب مختلف التخصصات واللغات.

استهل أ/ أحمد الندوة بالترحيب بالحضور الذين تنوعت تخصصاتهم اللغوية بين العبرية، الروسية، الإنجليزية، الألمانية، والإيطالية، مشيراً إلى أهمية مجال الكول سنتر باعتباره فرصة مهنية مثالية تجمع بين المهارات اللغوية والشخصية. وأكد أن اللغة وحدها لا تكفي للنجاح في هذا المجال، حيث تتطلب الوظيفة إتقان مهارات التواصل الفعال، وإدارة الوقت، وحل المشكلات، بالإضافة إلى القدرة على العمل تحت ضغط.

وأوضح المحاضر أن المهارات الشخصية (Personal Skills) تعد حجر الأساس للنجاح في مجال الكول سنتر، مشيراً إلى ضرورة تنمية القدرة على التعامل مع العملاء وتحقيق رضاهم، وهي مهارة أساسية لأي موظف طموح. كما ركز على أهمية معرفة احتياجات العملاء والعمل على تلبيتها بشكل احترافي وسريع، مما يعزز فرص الترقى والتقدم في هذا المجال.

تحدث أ/ أحمد أيضاً عن تجربته المهنية في شركة نفرت، مستعرضاً بيئة العمل في مجال خدمة العملاء والتحديات التي واجهها، وكيف تمكن من تجاوزها من خلال التدريب المستمر وتطوير الذات. كما تحدث بشأن فرص العمل في الشركات المحلية في مصر والشركات الدولية مثل Teleperformance وConcentrix، والامتيازات التي تقدمها هذه الشركات للعاملين بها، والاهتمام بتطوير الموظفين، مما يساعد على تحديد أولويات الشخص عند اختيار بيئة العمل المناسبة.



كلية الألسن



أكد المحاضر أن تحقيق رضا العملاء بنسبة لا تقل عن ٩٥٪ هو أحد الأهداف الأساسية التي تسعى شركات الكول سنتر لتحقيقها، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على تطوير مهارات الموظف وتوفير بيئة مناسبة تساعد على الترقية في العمل. كما شدد على ضرورة التأهيل المسبق والاستعداد لاجتياز اختبارات الكفاءة المهنية، لافتاً إلى أهمية تعلم استخدام البرامج التقنية مثل Excel وإدارة قواعد البيانات لضمان التفوق في المهام المطلوبة.

في ختام الندوة، قدم أ/ أحمد نصائح عملية للطلاب، شجعهم فيها على البدء بالتدريب المبكر والاستفادة من الفرص المتاحة، سواء داخل الشركات أو عبر برامج التدريب المختلفة. كما حثهم على تحسين مهاراتهم الشخصية والتقنية لضمان النجاح في مجال الكول سنتر، مشيراً إلى أن العمل في هذا المجال لا يعتمد فقط على المهارات اللغوية، بل على مرونة الموظف وقدرته على التعلم المستمر والتعامل مع تحديات العمل.

رئيس مجلس القسم

أ.م.د. سالي وليم

سالي وليم

٢٠٢٤/ ١١/ ٢٦

د. هالة سيد

٢٠٢٤/ ١٢









