



# دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء



**AGILE LEADERS**  
Training Center

05 - 09 May 2025  
الدار البيضاء



## دورة تدريبية متقدمة في تصميم و تحسين تجربة المتعاملين و العملاء

المرجع: 1001\_241948 التاريخ: 05 - 09 May 2025 الموقع: الدار البيضاء الرسوم: Euro 3300

### نظرة عامة على الدورة :

هذه الدورة التدريبية مصممة لنقل منظمتك من التفكير المرتكز على المنتج إلى نموذج خدمة مرتكزة حول العميل. ستستكشف استراتيجيات التواصل مع العملاء، وخطة التواصل مع العملاء، وكيفية استخدام أدوات التواصل مع العملاء بفعالية. سنركز أيضاً على ضمان الجودة والرقابة على الجودة، و أدوات تصميم تجربة العميل كمنهج بوكا يوكي الياباني ودوره في تحسين الجودة. هذا البرنامج التدريبي فريد لأنه يجمع بين المفاهيم الرئيسية لخدمة العملاء و كيفية ربطها في بطاقة النداد المتوازن بإبعادها الخمسة، مما يوفر نهجاً شاملاً مرتكزاً حول العميل.

### الجمهور المستهدف :

- مديري خدمة العملاء
- مديري ضمان الجودة
- مشرفي خطوط مواجهة العملاء
- مدراء المنشآت الخدمية المتوسطة
- الموظفين الحكوميين ممن يركزون على رضا المتعاملين

### الأقسام التنظيمية المستهدفة

- قسم خدمة العملاء
- مكاتب استقبال العملاء
- قسم ضمان الجودة

### القطاعات المستهدفة :

- التجارة الإلكترونية
- قطاعات التجزئة
- قطاع الضيافة و السياحة
- قطاع الطيران
- شركات مزودي الاتصالات
- البنوك و مزودي الخدمات المالية
- الجهات الحكومية الخدمية

### محتوى الدورة:

في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المشاركون من اتقان :

- تصميم تجربة عميل مميزة و تحسينها باستمرار.



- مهارات التعامل مع المتعاملين و بروتوكولات و اتكيت التعامل مع العملاء.
- إتقان تطوير بطاقة النداء المتوازن و ربط مؤشرات النداء الرئيسية للبعد الخمسة.
- تحسين استراتيجيتهم في التواصل مع العملاء

## منهجية التدريب:

تتضمن منهجيتنا في التدريب :

- جلسات تفاعلية
- دراسات حالة واقعية
- مناقشات جماعية
- جلسات تغذية راجعة مستهرة

## أدوات الدورة:

سيتم توفير النتي للمشاركين :

- مواد الدورة العلمية.
- نسخة تجريبية عن برنامج لتصميم تجربة العميل.
- مواد للقراءة و قوالب لتحسين تجربة العميل و قوالب لبطاقة النداء المتوازن.

## جدول الدورة:

### اليوم الأول: فهم العميل و التركيز عليه في أنشطة المنظمة

- الموضوع الأول: مقدمة في نموذج التركيز حول العميل وهزايم
- الموضوع الثاني: أساسيات استراتيجية التواصل مع العملاء وخطة التواصل
- الموضوع الثالث: الاستماع و الانصات إلى صوت العميل VOC
- المراجعة: التأهل في أهمية التفكير المرتكز حول العميل

### اليوم الثاني: ضمان الجودة والرقابة عليها

- الموضوع الأول: مقدمة في ضمان الجودة والرقابة عليها
- الموضوع الثاني: فهم منهج Yoke Poka
- الموضوع الثالث: تحسين الجودة من خلال تصميم تجربة العميل
- المراجعة: أهمية الجودة في خدمة العملاء

### اليوم الثالث: بطاقة النداء المتوازن و العميل

- الموضوع الأول: إنشاء ثقافة تعليمية و تطوير مؤشرات أداء التعلم
- الموضوع الثاني: من التعلم إلى تطوير العمليات و مؤشرات النداء للعمليات الداخلية
- الموضوع الثالث: من تطوير العمليات إلى العملاء أهم مؤشرات النداء المرتبطة بالعملاء



- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن الابعاد الثلاث الاولى

### اليوم الرابع: بطاقة الأداء المتوازن البعد المالي و بعد الاستدامة

- الموضوع النول: البعد المالي و ربط مؤشرات العملاء بالمؤشرات المالية.
- الموضوع الثاني: بعد الاستدامة و ربط مؤشرات العملاء بمؤشرات الاستدامة.
- الموضوع الثالث: إنشاء خريطة استراتيجية تتحول حول العميل.
- المراجعة: بطاقة الأداء المتوازن و الخريطة الاستراتيجية.

### اليوم الخامس: رضا العملاء وسعادتهم

- الموضوع النول: من رضا العملاء إلى سعادة العملاء.
- الموضوع الثاني: دور التدريب و التطوير المستمر و خلق قيادات قادرة على التحسين المستمر.
- الموضوع الثالث: تخصيص السعادة - جعل العملاء سعداء
- التأهل والمراجعة: دور رضا العملاء في ثقافة التركيز حول العميل.

### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة خدمة العملاء الاخرى :

هذه الدورة التدريبية تركز على تحويل ثقافة المنظمة لتكون متركزة حول العميل وتربط مفاهيم خدمة العملاء ببطاقة الأداء المتوازن. تقدم منهجية متعددة أدوات لتطوير مهارات التعامل مع العملاء، وتستهدف مديري خدمة العملاء ومديري ضمان الجودة وغيرهم. تتيح هذه الدورة للمشاركين تصميم تجربة عميل مميزة وتحسينها باستمرار، وتركز على تحقيق رضا وسعادة العملاء وتحسين الجودة من خلال استخدام منهجية بوكا يوكي وبطاقة الأداء المتوازن.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com