



# دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



**AGILE LEADERS**  
Training Center

28 Jul - 01 Aug 2025  
القاهرة



## دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 103600031\_247845 التاريخ: 28 Jul - 01 Aug 2025 الموقع: القاهرة الرسوم: Euro 4100

### الهدف من الدورة:

تتمثل أهداف الدورة في تزويد المشاركين بالمفاهيم والأدوات اللازمة لقيادة نهو الأعمال في بيئة الأعمال المتغيرة، وذلك من خلال التركيز على التميز المرتكز على العملاء. كما تهدف الدورة إلى تعزيز مهارات المشاركين في إدارة التغيير، وتحسين الأداء التنظيمي، وبناء فرق العمل الفعالة. كما سيتم التركيز على تطوير استراتيجيات نهو الأعمال، وتحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق.

من المتوقع أن يتمكن المشاركون من تطبيق المفاهيم والأدوات التي تعلموها في بيئات عملهم، وذلك من خلال التركيز على التميز المرتكز على العملاء. كما سيتم التركيز على تطوير استراتيجيات نهو الأعمال، وتحسين العمليات التشغيلية، وتعزيز التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق.

### المحتوى البرنامجي:

- مقدمة في نهو الأعمال
- أهمية نهو الأعمال في بيئة الأعمال المتغيرة
- تطوير استراتيجيات نهو الأعمال
- تحسين العمليات التشغيلية

### النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن يتمكن المشاركون من تطبيق المفاهيم والأدوات التي تعلموها في بيئات عملهم، وذلك من خلال التركيز على التميز المرتكز على العملاء.

- فهم أهمية نهو الأعمال في بيئة الأعمال المتغيرة
- تطوير استراتيجيات نهو الأعمال
- تحسين العمليات التشغيلية
- تعزيز التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق

### الهدف من الدورة:



- ??????? ????????
- ??????? ????????
- ??????? ????????
- ??????? ????????
- ????????

### :?????? ????????

????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????  
????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????

- **الجلسات التفاعلية: مناقشات وأنشطة جذابة لتعزيز المشاركة النشطة والفهم.**
- **دراسات الحالة: تحليل سيناريوهات العالم الحقيقي لتحسين مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي.**
- **العمل الجماعي: تمارين تعاونية لتعزيز العمل الجماعي والتعلم المشترك.**
- **جلسات التغذية الراجعة: تغذية راجعة بناءة من المربين والقران لتسهيل النمو والتحسين.**
- **التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء المحاكاة.**

????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????  
????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????

### :?????? ????????

????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????  
????? ??????? ??????? ??????? ???????

- **دلائل عمل مفصلة: دلائل شاملة تحتوي على المفاهيم الأساسية، والتمارين، والموارد.**
- **مواد قراءة موصى بها: موارد إضافية لاستكشاف مبادئ خدمة العملاء بشكل أعمق.**
- **دراسات الحالة وأمثلة من الواقع: سيناريوهات وقصص نجاح واقعية للتطبيق العملي.**
- **قوالب وقوائم تحقق: أدوات عملية للمساعدة في تطبيق الممارسات المركزة على العميل.**

????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ??????? ???????  
????? ??????? ??????? ??????? ???????

### :?????? ????????

????? ??????? : ?????? ?????? ?????? ????????

- **الموضوع 1: فهم أهمية عقلية خدمة العملاء**
- **الموضوع 2: تنمية منظومة مركزة على العميل**
- **الموضوع 3: مراجعات الأداء بتركيز على العميل**



• المراجعة: تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

- الموضوع 4: تنفيذ برامج تدريبية مركزة على العميل
- الموضوع 5: تقنيات لتعزيز رضا العملاء
- الموضوع 6: بناء ثقافة مركزة على العميل
- الموضوع 7: التفكير في تعلم اليوم وتعزيز المفاهيم المهمة

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

- الموضوع 7: إتقان مهارات خدمة العملاء المتقدمة
- الموضوع 8: الاتصال الفعال لنجاح العميل
- الموضوع 9: التعامل مع المواقف الصعبة مع العملاء
- الموضوع 10: مراجعة وتعزيز التعلم الرئيسي لليوم

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

- الموضوع 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11: تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12: استراتيجيات التحسين المستمر لرضا العملاء

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

- الموضوع 13: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء
- الموضوع 14: تهيئة الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء
- الموضوع 15: إنشاء عملية استرداد خدمة مركزة على العميل
- الموضوع 16: تلخيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين  
التهيئة والتحفيز: تهيئة بيئة العمل وتهيئة المشاركين

• التذكير الشامل: تتجاوز هذه

الدورة التدريبية الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة



# 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
- Political & Public Relations Programs
- Finance and Accounting Programs
- Project Management Programs
- Human Resources Management Programs
- Quality & Process Management
- Management & Leadership Programs
- 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