



# دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



**AGILE LEADERS**  
Training Center

15 - 19 Sep 2025  
كوالالمبور



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

المرجع: 103600031\_247859 التاريخ: 15 - 19 Sep 2025 كوالالمبور الرسوم: Euro 4400

### 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 الفرق والعمل بشكل فعال في بيئة Agile، وذلك من خلال تطبيق المبادئ والممارسات التي تتبناها الشركات الناجحة في هذا المجال.

من المتوقع أن يتمكن المشاركون من تحديد رؤية واضحة لقيادة نهو الأعمال، وفهم كيفية تحقيقها من خلال التركيز على التميز المرتكز على العملاء. كما سيتم تزويدهم بالمهارات اللازمة لإدارة الفرق والعمل بشكل فعال في بيئة Agile، وذلك من خلال تطبيق المبادئ والممارسات التي تتبناها الشركات الناجحة في هذا المجال.

### المحتوى البرنامجي:

- مقدمة في Agile Leadership
- أهمية التميز المرتكز على العملاء
- كيفية إدارة الفرق في بيئة Agile
- أدوات وأدوات Agile Leadership

### النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن يتمكن المشاركون من تحديد رؤية واضحة لقيادة نهو الأعمال، وفهم كيفية تحقيقها من خلال التركيز على التميز المرتكز على العملاء.

- فهم أهمية التميز المرتكز على العملاء
- القدرة على إدارة الفرق في بيئة Agile
- القدرة على تطبيق المبادئ والممارسات التي تتبناها الشركات الناجحة في هذا المجال
- القدرة على تحديد رؤية واضحة لقيادة نهو الأعمال

### الرسوم والتكاليف:





• المراجعة: تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

الموضوعات: 4: تنفيذ برامج تدريبية مركزة على العميل

- 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

الموضوعات: 7: إتقان مهارات خدمة العملاء المتقدمة

- 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

الموضوعات: 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء

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

الموضوعات: 13: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء

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

الموضوعات: 16: تلخيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية

الموضوعات: 17: تقييم الدورة التدريبية وتقديم ملاحظات العملاء

الموضوعات: 18: تقييم الدورة التدريبية وتقديم ملاحظات العملاء

• التركيز الشامل: تتجاوز هذه

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



- العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات لإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.
- مراجعات الأداء بتركيز على العميل :  
تتناول دورتنا تحديداً دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، مواءمة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.
- تفويض هذه الدورة بعمق في خلق منظمة :  
استراتيجيات تطبيقية مركزة على العميل :  
مركزة على العميل. سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزة على العميل، تنفيذ برامج التدريب، استخدام التكنولوجيا، وتصميم تجارب عملاء مخصصة. وتزود المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزة على العميل.
- تقدم الدورة تقنيات خدمة :  
تقنيات ومهارات متقدمة :  
عملاء متقدمة تتجاوز الأساسيات. سيتعلم المشاركون استراتيجيات الاتصال الفعال، كيفية حل المواقف الصعبة مع العملاء، وإتقان مهارات الخدمة المتقدمة التي تميزهم عن المنافسة.
- تتخذ دورة التركيز على :  
صيغة الدورة التدريبية :  
العملاء وخدمة العملاء نهجاً ديناميكياً وذاً في التعلم. تتضمن جلسات تفاعلية، وعمل جماعي، ودراسات حالة، وأمثلة من الواقع العملي لخلق تجربة تعلم جذابة وعملية. سيتلقى المشاركون تغذية راجعة وإرشادات من مدربين ذوي خبرة، لضمان تطبيقهم لها تعلمهم بفاعلية.

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

# 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