



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



AGILE LEADERS
Training Center

29 Sep - 03 Oct 2025
برشلونة



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 103600031_247866 التاريخ: 29 Sep - 03 Oct 2025 الموقع: برشلونة الرسوم: Euro 5700

الهدف من الدورة:

تتمثل أهداف الدورة في تمكين المشاركين من فهم مبادئ القيادة الحديثة التي تركز على العميل، وكيفية تطبيقها في بيئات العمل المختلفة. كما تهدف إلى تطوير مهارات التواصل والتعاون، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات السريعة والفعالة. بالإضافة إلى ذلك، ستتعلم الفرق كيفية تحسين عملياتهم الداخلية، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق أعلى مستويات من رضا العملاء.

من خلال هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من: فهم دور القيادة في نجاح الأعمال، وتطوير استراتيجيات جديدة للتعامل مع التحديات، وتحسين مهارات القيادة الشخصية، وتعزيز العمل الجماعي، وتحقيق نتائج ملموسة في بيئة العمل.

المحتوى البرنامجي:

- مقدمة في القيادة الحديثة
- أهمية التركيز على العميل
- تطوير مهارات التواصل
- تعزيز العمل الجماعي

النتائج المتوقعة:

بعد إكمال الدورة، سيتمكن المشاركون من: فهم مبادئ القيادة الحديثة، تطوير استراتيجيات جديدة للتعامل مع التحديات، تحسين مهارات القيادة الشخصية، وتعزيز العمل الجماعي، وتحقيق نتائج ملموسة في بيئة العمل.

- فهم مبادئ القيادة الحديثة
- تطوير استراتيجيات جديدة للتعامل مع التحديات
- تحسين مهارات القيادة الشخصية
- تعزيز العمل الجماعي
- تحقيق نتائج ملموسة في بيئة العمل

الهدف من الدورة:



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

الجلسات التفاعلية: مناقشات وأنشطة جذابة لتعزيز المشاركة النشطة والفهم.

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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين. التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

- 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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين.
- التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين. التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

الجلسات التفاعلية: مناقشات وأنشطة جذابة لتعزيز المشاركة النشطة والفهم.

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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين. التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

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

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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين. التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

الجلسات التفاعلية: مناقشات وأنشطة جذابة لتعزيز المشاركة النشطة والفهم.

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 المديرين والقران لتسهيل النمو والتحسين. التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء العسابة.

- 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

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

- 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

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

- 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

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

- الموضوع 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11: تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12: استراتيجيات التحسين المستمر لرضا العملاء
- الموضوع 13: ?????????? ?????????? ?????????? ?????????? ??????????

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

- 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

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

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

• التركيز 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



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