# دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

22 - 26 Jun 2026
فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

**Ref.:** 103600031_247878 **Date:** 22 - 26 Jun 2026 **Location:** فيينا **Fees:** 5700 **Euro**

## ???? ????:

?????? ??? ?? ???? ????? ??? ??????? ?? ???? ?????? ??????? ??? ???????? ??? ?????? ?????? ???? ???? ?????? ?????? ???? ??????? ????? ?????? ????? ??? ??????. ?? ????? ????? ?????? ?????? ??????? ??? ?????? ?? ????? ????? ????????? ????? ??? ?????? ?????? ??????? ?????? ??????? ??? ?????? ????? ?????? ?????

???? ??? ??????? ???????? ????? ?????? ??? ????? ?????? ????? ???? ??????? ???? ???? ??? ??????? ???? ??? ???????. ??????? ??????? ???????? ???????? ???? ???? ??? ??????? ?? ??????? ?? ??????? ?????? ?????? ?????? ?????? ???? ????? ?????? ??????? ???????

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

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

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

## ?? ????????? ????? ??? ?????? ??? ????? ?? ?

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

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

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

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

????? ??????? ????? ??????? ??? ??????? ???? ?? ????????? ??????? ??????? ????
??? ?? ??? ??????? ?????? ?? ?????? ?????? ?? ????????? ??????? .?????? ????? ????:

- 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 المدربين والأقران لتسهيل النمو والتحسن.
- 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 منظمة 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
- **المراجعة:** 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
- **المراجعة:** مراجعة وتعزيز التعلم الرئيسي لليوم

**?????? ??? ????? ????? ????? ??????: ????? ??????**

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

**??????? ????? ??????? ???? ??????: ????? ??????**

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

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

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

- **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.

على عكس العديد من الدورات، تتناول :

- **مراجعات الأداء بتركيز على العميل** دورتنا تحديدًا دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، مواءمة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.
- **استراتيجيات تنظيمية مركزة على العميل** تغوص هذه الدورة بعمق في خلق منظمة 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.
- **تقنيات ومهارات متقدمة** تقدم الدورة تقنيات خدمة عملاء متقدمة تتجاوز الأساسيات. سيتعلم المشاركون استراتيجيات الاتصال الفعال، كيفية حل المواقف الصعبة مع العملاء، وإتقان مهارات الخدمة المتقدمة التي تميزهم عن المنافسة.
- **صيغة الدورة التدريبية** تتخذ دورة التركيز على العملاء وخدمة العملاء نهجًا ديناميكيًا وغامرًا 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 لما تعلموه 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

## 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 Cate gories

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

UAE, Dubai Investment Park First

+971585964727
+447700176600

sales@agile4training.com