



دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

16 - 20 Feb 2026

مدريد



AGILE LEADERS
Training Center



دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

Ref.: 103600031_247882 Date: 16 - 20 Feb 2026 Location: مدريد Fees: 5700 Euro

الهدف من الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لقيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء. ستغطي الدورة مواضيع مثل: فهم احتياجات العملاء، تطوير استراتيجيات النمو، تحسين العمليات، وبناء فرق العمل الفعالة. سيتم التركيز على الجانب العملي من خلال دراسات الحالة وتمارين التفاعل.

سيتم توفير بيئة تعليمية تفاعلية تشجع المشاركين على تبادل الخبرات والتعلم من بعضهم البعض. سيتم توفير جميع المواد التعليمية والتمارين اللازمة للمشاركة في الدورة.

المحتوى البرنامجي:

- فهم احتياجات العملاء وتطوير استراتيجيات النمو
- تحسين العمليات وبناء فرق العمل الفعالة
- تطوير استراتيجيات التسويق وبناء العلامة التجارية
- فهم التحديات وكيفية التغلب عليها

المتطلبات المسبقة:

لا توجد متطلبات مسبقة للمشاركة في هذه الدورة.

- لا حاجة لخبرة سابقة في إدارة الأعمال
- لا حاجة لخبرة سابقة في التسويق
- لا حاجة لخبرة سابقة في تطوير المنتجات
- لا حاجة لخبرة سابقة في إدارة الفرق

الرسوم والتكاليف:

- :?????? ????????**

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

• ????? ?????

• 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

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم التنمية المنظمة وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

- 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

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم بناء الثقافة وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

- 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

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم التعامل مع المواقف الصعبة وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

- الموضوع 10 : استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11 : تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12 : استراتيجيات التحسين المستمر لرضا العملاء
- المراجعة : تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

- 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

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم تمكين الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم إنشاء عملية استرداد خدمة مركزة على العميل وكيفية تطبيقها في بيئة العمل

الهدف من هذا الموضوع هو : التعرف على مفهوم تلخيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية

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 المبرزة على العميل.

• مراجعات الأداء بتركيز على العميل :

دورتنا تحديدًا دمج التركيز على العميل في

مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، موازنة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.

• **تغوص هذه الدورة بعمق في خلق منظمة مركزية : استراتيجيات تنظيمية مركزية على العميل**

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.

• تقديم 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.

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



UAE, Dubai Investment
Park First



+971585964727
+447700176600



sales@agile4training.com