



# إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي: المهارات والاستراتيجيات



**AGILE LEADERS**  
Training Center

19 May 2025 - 20 May 2023  
القاهرة



## إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي: المهارات والاستراتيجيات

المرجع: 103600064\_248748 التاريخ: 19 May 2025 - 20 May 2023 الموقع: القاهرة الرسوم: Euro 3300

### نظرة عامة على الدورة:

في عصر الذكاء الاصطناعي، صُهمت هذه الدورة لتقديم تدريب شامل على خدمة العملاء. تركز هذه الدورة على أهمية التميز في خدمة العملاء وتُجهز المشاركين بأفضل مهارات خدمة العملاء. تقدم مزيجاً فريداً من استراتيجيات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تم تصميم الدورة لتحسين جودة خدمة العملاء، مع التركيز على المهارات الهامة لخدمة العملاء مثل مهارات الاستماع، والتعاطف، وحل المشكلات. كما تُبرز الدورة أهمية تدريب خدمة العملاء في بيئة الأعمال التنافسية اليوم.

### الجمهور المستهدف:

- محترفو خدمة العملاء
- وكلاء مراكز الاتصال
- مندوبو المبيعات
- أي شخص يعمل في أدوار تواصل مع العملاء تعالج هذه الدورة النقص في المهارات في تقديم خدمة العملاء الاحترافية في عصر الذكاء الاصطناعي وتساعد المشاركين على تحسين مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب.

### الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- أقسام المبيعات
- مراكز الاتصال تساعد هذه الدورة هذه الأقسام على تحسين استراتيجيات خدمة العملاء لديهم وتوفير تدريباً على مهارات خدمة العملاء.

### القطاعات المستهدفة:

- التجزئة
- الضيافة
- البنوك
- الاتصالات تستفيد هذه الصناعات، التي تعتمد بشكل كبير على خدمة العملاء، بشكل كبير من هذه الدورة. تتناول الدورة التحديات الخاصة التي تواجه هذه الصناعات في تقديم خدمة عملاء ذات جودة في عصر الذكاء الاصطناعي.

### محتوى الدورة:

- فهم أهمية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- تطوير مهارات الاستماع في خدمة العملاء
- تعزيز مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب
- تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء
- فهم لماذا تدريب خدمة العملاء مهم



## أدوات الدورة:

- كتيبات شاملة حول تدريب مهارات خدمة العملاء
- الوصول إلى بر
- امج الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء
- مواد قراءة حول خدمة العملاء عالية الجودة
- الموارد الإلكترونية لخدمة العملاء المحترفة
- قوائم التحقق والقوالب لتنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء

## جدول الدورة:

### اليوم الأول: فهم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: تطور خدمة العملاء: من التقليدية إلى المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: توفير خدمة العملاء على مدار الساعة
- الموضوع 3: التخصيص باستخدام الذكاء الاصطناعي: تقدير توصيات مخصصة
- الموضوع 4: استطلاعات رأي العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: تبسيط رحلات التسويق والمبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة كيف يمكن استغلاله لتوفير تميز في خدمة العملاء.

### اليوم الثاني: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى: إنشاء محتوى سلس ومخصص
- الموضوع 2: التفاعل بلغات متعددة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: خلق تجارب موجهة بناءً على شرائح العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية: تحليل البيانات للتنبؤات المستقبلية
- الموضوع 5: زيادة الاحتفاظ بالعملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: مراجعة أهمية إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات في خدمة العملاء ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات.

### اليوم الثالث: الذكاء الاصطناعي في الإعلان وتجارب المحدثات

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في الإعلان: إنشاء إعلانات سياقية
- الموضوع 2: توفير وحداثات "بشرية" باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: تحليل تعليقات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: مستقبل تجربة العملاء مع الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 5: دراسة حالة: تنفيذ ناجح للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- التأمل والمراجعة: التأمل في أهمية الذكاء الاصطناعي في الإعلان وخلق تجارب المحدثات، ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات باستمرار.

### اليوم الرابع: فهم مخاطر الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 2: أهمية الرقابة البشرية في خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: دراسة حالة: العواقب السلبية للاعتماد الكلي على الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 4: الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 5: التخطيط لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات والأخطاء التي يجب تجنبها



- التأمل والمراجعة: مراجعة مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة الطرق للتقليل من هذه المخاطر.

#### اليوم الخامس: تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: أهمية استراتيجية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: تطوير استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: العناصر الأساسية
- الموضوع 3: تنفيذ استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات
- الموضوع 4: دراسة حالة: استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: التخطيط لبرنامج تدريب مستخدم لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في سبب أهمية تدريب خدمة العملاء ومناقشة الطرق لجعله عملية مستمرة.

#### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى:

تتناول هذه الدورة بشكل خاص التحديات والفرص المتعلقة بتقديم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي. توفر هزيجاً فريداً من تدريب مهارات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تُبرز الدورة أهمية مهارات الاستماع في خدمة العملاء وتوفر تدريباً عملياً على هذه المهارات وغيرها من مهارات خدمة العملاء الهامة. كما تُسلط الضوء على أهمية تدريب خدمة العملاء وكيف يمكن أن يعزز جودة خدمة العملاء.

# 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
- 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**  
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