



# دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



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

المرجع: 103600031\_251747 التاريخ: 11 - 15 Nov 2024 الموقع: مدريد الرسوم: Euro 4800

### 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 التغيير، وتحسين الأداء التشغيلي، وبناء فرق العمل الفعالة. سيتم التركيز على الجانب العملي والتطبيق، وذلك من خلال دراسات الحالة، وتمارين العمل الجماعي، ومناقشات الخبراء.

من المتوقع أن يتمكن المشاركون من تطبيق المفاهيم والأدوات التي تعلموها في بيئاتهم العملية، وذلك من خلال تطوير خطط العمل، وتحديد الأولويات، وإدارة التغيير، وتحسين الأداء التشغيلي، وبناء فرق العمل الفعالة. كما سيتم التركيز على الجانب العملي والتطبيق، وذلك من خلال دراسات الحالة، وتمارين العمل الجماعي، ومناقشات الخبراء.

### المحتوى البرنامجي:

- مقدمة في نهو الأعمال
- أهمية نهو الأعمال في بيئة الأعمال المتغيرة
- المفاهيم والأدوات اللازمة لقيادة نهو الأعمال
- إدارة التغيير وتحسين الأداء التشغيلي

### المتطلبات:

لا توجد متطلبات مسبقة للمشاركة في هذه الدورة.

- يجب أن يكون المشاركون من ذوي الخبرة في مجال الأعمال
- يجب أن يكون المشاركون من ذوي الخبرة في إدارة التغيير
- يجب أن يكون المشاركون من ذوي الخبرة في تحسين الأداء التشغيلي
- يجب أن يكون المشاركون من ذوي الخبرة في بناء فرق العمل الفعالة

### الرسوم:





• 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: تعزيز 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
- المراجعة: تلخيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية

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

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

• التركيز الشامل :  
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](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