



## من الجيد إلى الاستثنائي : دورة تحقيق التميز في خدمة العملاء



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## من الجيد إلى الاستثنائي : دورة تحقيق التميز في خدمة العملاء

### نظرة عامة على الدورة :

هذه دورة فريدة من نوعها تهدف إلى تمكين المحترفين من تقديم خدمة عملاء متميزة. توفر دورتنا تدريباً شاملاً على خدمة العملاء، وتركز على تطوير المهارات الأساسية لخدمة العملاء. لا يمكن المبالغة في أهمية تدريب خدمة العملاء.

تركز هذه الدورة على الجوانب الحاسمة مثل خدمة العملاء المهنية، وجود خدمة العملاء، واستراتيجية خدمة العملاء الفعالة. سيتعلم المشاركون أهمية خدمة العملاء لنجاح الأعمال وكيفية تطبيق أفضل مهارات خدمة العملاء في تفاعلاتهم اليومية.

### الجمهور المستهدف:

- محترفو خدمة العملاء
- قادة الفرق
- المديرون والمشرفون
- الأفراد الذين يسعون لتحسين مهاراتهم المهنية في خدمة العملاء
- الأفراد الذين يهدفون إلى تقديم التميز في خدمة العملاء

### الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- خدمة العملاء
- المبيعات
- التسويق
- الموارد البشرية
- الإدارة

### القطاعات المستهدفة:

- التجزئة
- الضيافة
- البنوك
- الرعاية الصحية
- الاتصالات

### أهداف الدورة:

عند إكمال هذه الدورة سيكون المشاركون:



- قد خضعوا لتدريب عالي الجودة على خدمة العملاء
- قد طوروا مهاراتهم في الاستماع في خدمة العملاء
- فهموا المهارات المهمة لخدمة العملاء
- تعلموا استراتيجيات فعالة لخدمة العملاء

## نهجية التدريب:

تستخدم هذه الدورة منهجيات متنوعة، بما في ذلك دراسات الحالة، والعمل الجماعي، والجلسات التفاعلية، وجلسات التغذية الراجعة. نركز على التدريب على خدمة العملاء، مع تأكيد خاص على مهارات الاستماع في خدمة العملاء - وهي جانب غالباً ما يتم تجاهله لكنه حاسم. تضمن طريقتنا أن يطور المحترفون أفضل مهارات خدمة العملاء ويفهمون لماذا تدريب خدمة العملاء مهم.

## أدوات الدورة:

سيتلقى المشاركون:

- كتيبات شاملة
- لوصول إلى الموارد الإلكترونية
- مجموعة متنوعة من القوالب والقوائم المرجعية المصممة لتعزيز قدراتهم المهنية في خدمة العملاء
- أدوات فريدة ستكون مورداً دائماً لسعيهم نحو التميز في خدمة العملاء

## جدول الدورة:

### اليوم 1: مقدمة إلى ثقافة التركيز على العملاء

- الموضوع 1: تحول القوة في المشهد التجاري نحو التركيز على العملاء
- الموضوع 2: تحديد ومعالجة المخاوف الرئيسية لمنظمة تركز على العملاء
- الموضوع 3: بناء نهج قوي للتركيز على العملاء
- الموضوع 4: مقدمة إلى مفاهيم الخدمة الرشيقية
- الموضوع 5: تطوير نهج التفكير المتمحور حول العميل
- الموضوع 6: تيسير مشاركة العميل في اتخاذ القرارات
- الموضوع 7: دمج وجهة نظر العميل في خارطة الاستراتيجية

### اليوم 2: بناء استراتيجية تواصل مع العملاء

- الموضوع 1: تطوير مهارات التواصل الفعالة: الأساسيات
- الموضوع 2: فن التواصل: تقنيات متقدمة
- الموضوع 3: الاستماع الفعال: فهم اللغة الصامتة
- الموضوع 4: التواصل مع العملاء: بناء الثقة والفهم
- الموضوع 5: إتقان مهارات الإقناع الشخصي
- الموضوع 6: وضع خطة شاملة لتواصل العملاء

### اليوم 3: نهج خدمة العملاء الرشيق



- الموضوع 1: تقديم خدمة العملاء الرشيقية بأسلوب
- الموضوع 2: أخذ وجهة نظر العميل: من المعاملات إلى التفاعلات
- الموضوع 3: الاهتمام بالتفاصيل: تعزيز تجربة العميل
- الموضوع 4: آداب السلوك الأساسية لخدمة العملاء الرشيقية
- الموضوع 5: فهم وتطبيق بروتوكولات خدمة العملاء

#### اليوم 4: التعرف إلى ضمان الجودة ومراقبة الجودة

- الموضوع 1: مخطط تجربة العميل: بناء خدمة ذات جودة
- الموضوع 2: بوكا يوكي ومنع الأخطاء: السعي نحو عدم وجود عيوب
- الموضوع 3: مراقبة الجودة والتزام القوى العاملة: نهج تثنائي الجانب
- الموضوع 4: دورة تحسين الجودة والتحسين المستمر: رحلة مستمرة
- الموضوع 5: التعرف على مؤشرات الأداء الرئيسية: قياس النجاح
- الموضوع 6: إجراء جلسة تدريب على بطاقة النداء المتوازنة: من النظرية إلى التطبيق
- الموضوع 7: تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية لمنظور الخاص بالعميل: نظرة استراتيجية
- الموضوع 8: ربط منظور العميل بالمنظور الهالي: هواءة الأهداف
- الموضوع 9: إجراء تحليل بسيط للعملاء: الخطوة الأولى نحو التحسين

#### اليوم 5: التدريب وتطوير قوة خدمة العملاء

- الموضوع 1: فهم مفهوم منظمة التعلم: تحول استراتيجي
- الموضوع 2: خطوات إنشاء منظمة تعلم: من الرواية إلى الواقع
- الموضوع 3: استكشاف هزايا منظمة التعلم: لماذا هي مهمة
- الموضوع 4: إتقان أساسيات التدريب: تطوير فريقك
- الموضوع 5: استخدام مصفوفة السوا-للالخبار: تعزيز التواصل والتعلم
- الموضوع 6: خطوات تدريب قوة خدمة العملاء الفعالة: دليل شامل
- الموضوع 7: عصف ذهني لتجربة عملاء أكثر تفصيلاً: نهج تعاوني
- الموضوع 8: فهم النهج المركزي على العملاء: مفتاح النجاح

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

تتميز دورة "تحقيق التميز في خدمة العملاء" لأنها تركز ليس فقط على أساسيات خدمة العملاء ولكن على تحقيق التميز في كل تفاعل. نحن ندرك أهمية تدريب خدمة العملاء الجيد ونضمن أن كل مشارك يغادر الدورة وجاهزاً لتقديم أفضل مهارات خدمة العملاء. يهيننا تركيزنا على مهارات الاستماع في خدمة العملاء، وكذلك تركيزنا التفصيلي على أهمية استراتيجية خدمة العملاء المصممة بعناية.

# 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