



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



AGILE LEADERS
Training Center

04 - 08 May 2027
أهستردام

دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 36031_3471 التاريخ: 04 - 08 May 2027 الموقع: أمستردام الرسوم: Euro 5700

الهدف من الدورة:

تتمثل أهداف الدورة في تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لقيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء. سيتم التركيز على فهم احتياجات العملاء وتطوير حلول مبتكرة تلبي هذه الاحتياجات. كما سيتم مناقشة أفضل الممارسات في إدارة المشاريع والتعاون مع الفرق المختلفة. في النهاية، سيتم تقييم مدى فهم المشاركين وتطبيقهم للمفاهيم والممارسات التي تم تعلمها خلال الدورة.

تتضمن أهداف الدورة أيضًا تعزيز مهارات التواصل والعمل الجماعي بين المشاركين. سيتم توفير فرص للتفاعل والتعلم من تجارب الآخرين. في الختام، سيتم إعداد خطة عمل شخصية لكل مشارك لتطبيق ما تعلمه في بيئة عمله. الهدف النهائي هو تمكين المشاركين من قيادة نمو أعمالهم بنجاح وتحقيق التميز المرتكز على العملاء.

المحتوى البرنامجي:

- مقدمة في Agile Leadership
- فهم احتياجات العملاء
- تطوير حلول مبتكرة
- إدارة المشاريع والتعاون

النتائج المتوقعة:

في نهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم احتياجات العملاء وتطوير حلول مبتكرة
- إدارة المشاريع والتعاون مع الفرق المختلفة
- تعزيز مهارات التواصل والعمل الجماعي
- إعداد خطة عمل شخصية لتطبيق ما تعلمه



الأسئلة الشائعة

- ما هي أهداف البرنامج؟
- ما هي المخرجات المتوقعة؟
- ما هي المتطلبات المسبقة؟
- ما هي التكاليف؟
- ما هي المدة الزمنية؟

مميزات البرنامج

البرنامج مصمم خصيصاً للمبتدئين والمحترفين على حد سواء، حيث يغطي كافة الجوانب النظرية والعملية، ويوفر بيئة تعليمية تفاعلية تشجع على المشاركة والتعاون، كما يوفر فرصاً للتطبيق العملي والتقييم المستمر.

- 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 المربين والنقران لتسهيل النمو والتحسين.
- التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء المحاكاة.

يتميز البرنامج بمناهج تعليمية حديثة، واستخدام أدوات وأساليب مبتكرة، مما يضمن اكتساب المشاركين للمهارات اللازمة في بيئة العمل الحقيقية، بالإضافة إلى توفير الدعم الفني والمهني المستمر.

النتائج المتوقعة

بعد إكمال البرنامج، سيتمكن المشاركون من فهم مبادئ Agile بشكل عميق، وتطبيقها في بيئاتهم العملية، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتعزيز العمل الجماعي والتعاون.

- دلائل عمل مفصلة: دلائل شاملة تحتوي على المفاهيم الأساسية، والتمارين، والموارد.
- مواد قراءة موصى بها: موارد إضافية للاستكشاف مبادئ خدمة العملاء بشكل أعمق.
- دراسات الحالة وأمثلة من الواقع: سيناريوهات وقصص نجاح واقعية للتطبيق العملي.
- قوائم وقوائم تحقق: أدوات عملية للمساعدة في تطبيق الممارسات المركزة على العميل.

يتم توفير جميع المواد التعليمية والأدوات اللازمة، مما يسهل على المشاركين التركيز على التعلم والتطبيق، كما يتم توفير الدعم الفني والمهني المستمر طوال مدة البرنامج.

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

- الموضوع 4: تنفيذ برامج تدريبية مركزة على العميل
- الموضوع 5: تقنيات لتعزيز رضا العملاء
- الموضوع 6: بناء ثقافة مركزة على العميل
- الموضوع 7: 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 وتعزيز 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: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء
- الموضوع 14: تكوين الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء
- الموضوع 15: إنشاء عملية استرداد خدمة مركزة على العميل
- الموضوع 16: تخصيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية



الهدف من الدورة التدريبية

الهدف من الدورة التدريبية هو تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.

التركيز الشامل

- الدورة التدريبية الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.
- مراجعات الأداء بتركيز على العميل:

تتناول دورتنا تحديداً دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، ومواءمة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.

تغوص هذه الدورة بعمق في خلق منظومة استراتيجيات تنظيمية مركزة على العميل

- مركزة على العميل. سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزة على العميل، تنفيذ برامج التدريب، استخدام التكنولوجيا، وتصميم تجارب عملاء مخصصة. وتزود المشاركين بالمعرفة والنُدوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزة على العميل.

تقدم 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.

تتخذ دورة التركيز على صيغة الدورة التدريبية

- العملاء وخدمة العملاء نهجاً ديناميكياً وغامراً 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.

الهدف من الدورة التدريبية هو تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية



مدن التدريب

كيب تاون جنوب إفريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا