



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



AGILE LEADERS
Training Center

23 - 27 Feb 2027

أثينا

دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 36031_56729 التاريخ: 23 - 27 Feb 2027 الموقع: أثينا الرسوم: Euro 6700

الهدف من الدورة:

تهدف 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، وتحسين العمليات التشغيلية. سيتم التركيز على الممارسات العملية والتطبيق في بيئة العمل.

سيتم توفير بيئة تعليمية تفاعلية تشجع على المشاركة والتعلم من التجارب. سيتم استخدام دراسات الحالة وألعاب العمل لتعزيز الفهم العميق للمفاهيم. سيتم توفير دعم مستمر للمشاركين بعد انتهاء الدورة لضمان تطبيق所学.

المحتوى البرنامج:

- فهم احتياجات العملاء وتطوير استراتيجيات النمو
- تحسين العمليات التشغيلية
- تطوير مهارات القيادة والتحفيز
- تطبيق الممارسات العملية في بيئة العمل

المتطلبات المسبقة:

لا توجد متطلبات مسبقة للمشاركة في هذه الدورة.

- يجب أن يكون لدى المشاركين خلفية أساسية في إدارة الأعمال
- يجب أن يكون لدى المشاركين مهارات تواصل جيدة
- يجب أن يكون لدى المشاركين مهارات تحليلية جيدة
- يجب أن يكون لدى المشاركين مهارات تنظيمية جيدة



الأسئلة الشائعة

- ما هي أهداف البرنامج؟
- ما هي المخرجات؟
- ما هي الفوائد؟
- ما هي المتطلبات؟
- ما هي التكاليف؟

الأسئلة الشائعة

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات؟ ما هي الفوائد؟ ما هي المتطلبات؟ ما هي التكاليف؟

- 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.

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات؟ ما هي الفوائد؟ ما هي المتطلبات؟ ما هي التكاليف؟

الأسئلة الشائعة

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات؟ ما هي الفوائد؟ ما هي المتطلبات؟ ما هي التكاليف؟

- 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.
- قوالب وقوائم تحقق: أدوات عملية للمساعدة في تطبيق الممارسات المركزة على العميل.

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات؟ ما هي الفوائد؟ ما هي المتطلبات؟ ما هي التكاليف؟

الأسئلة الشائعة



الهدف من هذا البرنامج هو:

- الموضوع 1: فهم أهمية عقلية خدمة العملاء
- الموضوع 2: تنمية منظمة مركزة على العميل
- الموضوع 3: مراجعات النداء بتركيز على العميل
- الموضوع 4: تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

الهدف من هذا البرنامج هو:

- 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

الهدف من هذا البرنامج هو:

- الموضوع 7: إتقان مهارات خدمة العملاء المتقدمة
- الموضوع 8: الاتصال الفعال لنجاح العميل
- الموضوع 9: التعامل مع المواقف الصعبة مع العملاء
- الموضوع 10: مراجعة وتعزيز التعلم الرئيسي لليوم

الهدف من هذا البرنامج هو:

- الموضوع 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11: تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12: استراتيجيات التحسين المستمر لرضا العملاء
- الموضوع 13: تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

الهدف من هذا البرنامج هو:

- الموضوع 13: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء
- الموضوع 14: تمكين الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء
- الموضوع 15: إنشاء عملية استرداد خدمة مركزة على العميل
- الموضوع 16: تلخيص 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: على عكس العديد من الدورات: 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: مركزية على العميل. سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزية 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: تقديم مهارات 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

أكر 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	دبي 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 افريقيا	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