



# إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العلاء والتفاعل الفعال معهم



**AGILE LEADERS**  
Training Center

12 - 16 Oct 2026

فيينا



## إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العملاء والتفاعل الفعال معهم

المرجع: 103600580\_74481 التاريخ: 12 - 16 Oct 2026 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

إتقان علاقات العملاء المتقدم هو برنامج مكثف مدته خمسة أيام، مصمم للمهنيين الذين يهدفون إلى الارتقاء بخبراتهم في تفاعل العملاء، والاحتفاظ بهم، وإدارة العلاقات. بالاستفادة من الرؤى المستخلصة من أبحاث إدارة علاقات العملاء CRM المتقدمة، ودراسات الحالة الواقعية، وتطبيقات الأعمال الحديثة، تزود هذه الدورة المشاركين بأدوات عملية لتطبيق تدريب علاقات العملاء المتقدم، واستراتيجية وتحليلات إدارة علاقات العملاء CRM. وإتقان تفاعل العملاء داخل مؤسساتهم. من خلال التركيز على مهارات إدارة علاقات العملاء CRM الاحترافية، واستراتيجيات ولاء العملاء والاحتفاظ بهم، واستراتيجيات إدارة علاقات العملاء الرقمية وتفاعل العملاء، سيتعلم المشاركون كيفية تحليل بيانات العملاء، وتحسين التفاعلات عبر جميع نقاط الاتصال، وبناء علاقات طويلة الأمد قائمة على القيمة. باستخدام الأنظر من الأدبيات الأكاديمية وأفضل ممارسات الصناعة، تسلط الدورة الضوء على دمج الأفراد والعمليات والتكنولوجيا في إدارة علاقات العملاء بفعالية. سيستكشف المشاركون أيضاً علاقات العملاء على مستوى المؤسسة، مما يضمن قدرة مؤسساتهم على الاحتفاظ بالعملاء ذوي القيمة العالية مع زيادة الربحية إلى أقصى حد. يجمع هذا المنهج أحدث الأبحاث حول تجربة العملاء وإدارة العلاقات، ويقدم تقنيات قابلة للتطبيق الفوري في سياقات الأعمال.

### الجمهور المستهدف:

- كبار المديرين وقادة الفرق في المبيعات والتسويق وخدمة العملاء
- متخصصو إدارة علاقات العملاء CRM ومحللو الأعمال
- مديرو تجربة العملاء واستراتيجيو التفاعل
- المحترفون المشاركون في تقنيات إدارة علاقات العملاء المتقدمة للأعمال

### الإدارات التنظيمية المستهدفة:

- المبيعات والتسويق
- خدمة العملاء / الدعم
- فرق تحليلات البيانات وذكاء الأعمال
- إدارات استراتيجية وتخطيط إدارة علاقات العملاء CRM



## الصناعات المستهدفة:

- البيع بالتجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة والسياحة
- الرعاية الصحية والتأمين
- مقدمو الخدمات بين الشركات B2B
- السلع الاستهلاكية والسلع الاستهلاكية سريعة الحركة FMCG
- السيارات والنقل
- الطاقة والمرافق
- مقدمو التعليم والتعلم الإلكتروني
- العقارات وإدارة الممتلكات
- اللوجستيات وسلسلة التوريد
- الوكالات الحكومية وخدمات القطاع العام
- الإعلام والترفيه

## مخرجات الدورة:

بانتهاء الدورة، سيتوكن المشاركون من:

- تطوير وتطبيق تدريب مهارات علاقات العملاء الاستراتيجية داخل مؤسستهم
- تطبيق استراتيجية وتحليلات إدارة علاقات العملاء CRM لتحسين تفاعل العملاء والاحتفاظ بهم
- استخدام استراتيجيات إدارة علاقات العملاء الرقمية وتفاعل العملاء للتسويق متعدد القنوات
- تصميم استراتيجيات ولاء العملاء والاحتفاظ بهم لتعزيز الربحية على المدى الطويل
- إجراء تجزئة متقدمة للعملاء، واستهدافهم، وتخصيص الاتصالات
- تحسين علاقات العملاء على مستوى المؤسسة من خلال منهجيات متكاملة للأفراد والعمليات والتكنولوجيا

## منهجية التدريب:

تجمع الدورة بين المحاضرات ودراسات الحالة والمحاكاة والتمارين التفاعلية. سيشترك المتدربون في مناقشات جماعية، ويحللون مجموعات بيانات حقيقية لإدارة علاقات العملاء CRM، ويتدربون على تصميم الحملات، وبرامج الولاء، ورحلات العملاء. يركز التدريب على التعلم التجريبي، مع أنشطة قائمة على السيناريوهات تحاكي تحديات العالم الحقيقي. تتيح الجلسات التفاعلية للمشاركين تطوير استراتيجيات قابلة للتطبيق لحوارات علاقات العملاء المتقدمة، واستكشاف إتقان تفاعل العملاء من خلال تمارين حية. تعزز جلسات التفكير والملاحظات المفاهيم الرئيسية، مما يضمن مغادرة المشاركين بمهارات ملموسة لتطبيق تدريب علاقات العملاء المتقدم في مؤسساتهم.



## صندوق أدوات الدورة:

- لوحات معلومات إدارة علاقات العملاء CRM وأدوات التحليلات
- دراسات حالة من صناعات البنوك والاتصالات والتجارة الإلكترونية
- قوالب للاستراتيجيات تجزئة العملاء وتفاعلهم وولائهم
- قوائم تحقق لتطبيق إدارة علاقات العملاء CRM وتنفيذ الحملات
- أمثلة لنظر تدريب برامج الاحتفاظ بالعملاء والولاء
- الوصول إلى ملفات PDF ومراجع من أبحاث إدارة علاقات العملاء CRM الأكاديمية

## جدول أعمال الدورة:

### اليوم الأول: أسس إدارة علاقات العملاء المتقدمة

- الموضوع 1: مفاهيم وتعريفات وفلسفات إدارة علاقات العملاء CRM
- الموضوع 2: تطور علاقات العملاء في العصر الرقمي
- الموضوع 3: فهم دورة حياة العميل واستراتيجيات الاحتفاظ به
- الموضوع 4: علاقات العملاء على مستوى المؤسسة: منظورات تنظيمية
- الموضوع 5: تقنيات تجزئة العملاء واستهدافهم
- الموضوع 6: تمرين عملي: رسم خرائط نقاط اتصال وتفاعلات العملاء
- تفكير ومراجعة: مناقشة التعلّمات الرئيسية، والرؤى، ونقاط العمل لليوم الأول

### اليوم الثاني: تحليلات إدارة علاقات العملاء CRM وذكاء الأعمال

- الموضوع 1: مقدمة في تحليلات إدارة علاقات العملاء CRM ورؤى البيانات
- الموضوع 2: قياس قيمة العميل وربحيته مدى الحياة
- الموضوع 3: التحليلات التنبؤية للاحتفاظ بالعملاء
- الموضوع 4: أفضل ممارسات لوحات معلومات إدارة علاقات العملاء CRM والتقارير
- الموضوع 5: ذكاء الأعمال في تفاعل العملاء
- الموضوع 6: تمرين عملي: تحليل بيانات ورؤى العملاء
- تفكير ومراجعة: مراجعة نتائج التحليلات والدروس الاستراتيجية الرئيسية لليوم الثاني



### اليوم الثالث: دمج إدارة علاقات العملاء CRM في التسويق والمبيعات

- الموضوع 1: عملية التسويق إلى العميل المحتمل وإدارة الحملات
- الموضوع 2: إدارة علاقات العملاء CRM للمبيعات: من العميل المحتمل إلى الطلب وإدارة الفرص
- الموضوع 3: استراتيجيات التخصيص والاتصال المستهدف
- الموضوع 4: تقنيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي
- الموضوع 5: أدوات إدارة علاقات العملاء CRM لهواة المبيعات والتسويق
- الموضوع 6: تمرين عملي: تصميم حملة إدارة علاقات العملاء CRM
- التفكير ومراجعة: تقييم فعالية الحملة والدروس المستفادة لليوم الثالث

### اليوم الرابع: خدمة العملاء وإدارة التجربة

- الموضوع 1: تميز خدمة العملاء في إدارة علاقات العملاء CRM
- الموضوع 2: اتفاقيات مستوى الخدمة ومقاييس النداء
- الموضوع 3: بناء دعاة العملاء وولاء العلامة التجارية
- الموضوع 4: التعامل مع الشكاوى وحلقات الملاحظات
- الموضوع 5: دمج بيانات الخدمة في أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM
- الموضوع 6: تمرين عملي: رسم خرائط عمليات خدمة العملاء
- التفكير ومراجعة: التفكير في استراتيجيات تحسين الخدمة والرؤى لليوم الرابع

### اليوم الخامس: الاستراتيجيات المتقدمة والتطبيق

- الموضوع 1: تدريب مهارات علاقات العملاء الاستراتيجية
- الموضوع 2: إدارة علاقات العملاء الرقمية والتفاعل وتعدد القنوات
- الموضوع 3: تطبيق برامج الاحتفاظ بالعملاء والولاء
- الموضوع 4: تحسين عمليات إدارة علاقات العملاء CRM وأفضل الممارسات
- الموضوع 5: دمج إدارة علاقات العملاء CRM مع أنظمة المؤسسة
- الموضوع 6: تمرين عملي: تصميم خطة تطبيق إدارة علاقات العملاء CRM على مستوى المؤسسة
- التفكير ومراجعة: تلخيص الدروس الاستراتيجية الرئيسية وخطط العمل لليوم الخامس

### الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

يجب أن يكون لدى المشاركين معرفة أساسية بعمليات الأعمال وخدمة العملاء ومبادئ التسويق. يوصى بالإلمام بأنظمة إدارة علاقات العملاء CRM ولكنه ليس إلزامياً.

كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر جلسة كل يوم حوالي 4-5 ساعات، بما في ذلك الأنشطة التفاعلية ودراسات الحالة والاستراحات. إجمالي مدة الدورة خمسة أيام، حوالي 20-25 ساعة.



## كيف يتم تطبيق تجزئة العملاء في دورة إدارة علاقات العملاء CRM المتقدمة؟

سيتعلم المشاركون تصنيف العملاء بناءً على الربحية والتفاعل والقيمة مدى الحياة باستخدام تحليلات إدارة علاقات العملاء CRM. مما يمكنهم من تخصيص الموارد بشكل استراتيجي ومبادرات التفاعل المخصصة.

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إدارة علاقات العملاء CRM الأخرى:

يتميز هذا البرنامج بشكل فريد بين الرؤى الأكاديمية والتطبيقات العملية للعمل. على عكس دورات إدارة علاقات العملاء CRM القياسية التي تركز فقط على الندوات، تركز هذه الدورة على الاستراتيجية والتحليلات ودمج تجربة العملاء. يتفاعل المشاركون مع طرق متقدمة للاحتفاظ بالعملاء، وبرامج الولاء، وتطبيق إدارة علاقات العملاء CRM على مستوى المؤسسة. من خلال الجمع بين النظر النظرية من النديبات البحثية والتهايرين العملية، تزود الدورة المهنيين بالقدرة على تصميم وتنفيذ وتحسين مبادرات إدارة علاقات العملاء CRM المصممة خصيصاً للأهداف التنظيمية. يضمن دمج إدارة علاقات العملاء الرقمية، وإتقان تفاعل العملاء، والتحليلات حصول المشاركين على رؤى قابلة للتطبيق لتحسين الربحية والولاء ورضا العملاء بشكل عام، مما يجعل هذا البرنامج شاملاً في تدريب علاقات العملاء المتقدم.

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



## مدن التدريب

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