



التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بهمسار مزدوج للإتقان



AGILE LEADERS
Training Center

16 - 20 Feb 2027
الدار البيضاء

التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بمسار مزدوج للإتقان

المراجع: 36357_26508 التاريخ: 16 - 20 Feb 2027 الموقع: الدار البيضاء الرسوم: Euro 4100

Course Overview:

The course is a complete course designed to develop skills in customer relationship management and business analysis. Participants will learn to foster a customer-centric culture, communicate effectively, and implement quality assurance methods to improve customer satisfaction. This course also provides in-depth training for the PMI-PBA, covering essential business analysis skills such as needs assessment, requirements elicitation, traceability, and solution evaluation.

Target Audience:

- Customer Service Professionals
- Business Analysts
- Project Managers
- Team Leaders & Supervisors
- Sales and Marketing Professionals
- Aspiring Customer Service Leaders

Targeted Organizational Departments:

- Customer Service
- Project Management Office PMO
- Business Analysis
- Sales and Marketing
- IT and Software Development
- Human Resources

Targeted Industries:

- Retail
- IT and Software
- Finance and Banking
- Healthcare
- Telecommunications
- Hospitality

Course Offerings:

By the end of this course, participants will be able to:

- Develop a customer-centric organizational strategy.
- Master communication and customer engagement techniques.
- Apply agile methods in customer service.
- Conduct comprehensive needs assessments.
- Elicit and analyze requirements for business solutions.
- Implement quality assurance in customer service.

Training Methodology:

The course uses varied learning approaches to ensure an engaging and practical experience. Participants will engage in case studies, group work, interactive discussions, and feedback sessions focused on customer service excellence and business analysis. Real-world scenarios and simulations are used to apply key concepts in a hands-on environment, and mock exams will be provided for PMI-PBA preparation. This multi-method training ensures that participants can apply their new skills directly in their roles.

Course Toolbox:

Participants will receive:

- Comprehensive ebooks on customer service and business analysis
- Access to online resources for PMI-PBA preparation
- Templates, checklists, and agile tools for customer engagement

Course Agenda:

Day 1: Building a Customer-Centric Culture

- Importance of Customer-Centric Strategy Topic 1:
- The Shift Towards Customer-Centric Organizations Topic 2:
- Customer-Centric Model and Approach Topic 3:
- Agile Concepts in Customer Service Topic 4:
- Encouraging Customer Involvement in Decision-Making Topic 5:
- Incorporating Customer Feedback into Strategy Topic 6:
- Key takeaways on customer centricity Reflection & Review:

Day 2: Developing Customer Communication and Engagement

- Foundations of Effective Communication Topic 1: •
- Advanced Communication Skills for Customer Service Topic 2: •
- The Art of Listening and Understanding Customer Needs Topic 3: •
- Building Trust and Loyalty through Communication Topic 4: •
- Techniques for Personal Persuasion and Influence Topic 5: •
- Crafting a Customer Communication Plan Topic 6: •
- Techniques and applications review Reflection & Review: •

Day 3: Agile and Analytical Approaches in Service and Business Analysis

- Introduction to Agile Customer Service Topic 1: •
- Moving from Transactions to Interactions Topic 2: •
- Enhancing Customer Experience through Details Topic 3: •
- Business Analysis Planning and Agile Integration Topic 4: •
- Requirements Elicitation and Stakeholder Involvement Topic 5: •
- Customer Service Protocols and Standards Topic 6: •
- Agile and analytical concept review Reflection & Review: •

Day 4: Quality Assurance, Control, and Business Analysis Techniques

- Quality Assurance in Customer Service Topic 1: •
- Applying Poka Yoke for Error Prevention Topic 2: •
- Business Analysis Traceability and Monitoring Topic 3: •
- Continuous Improvement and KPI Development Topic 4: •
- Balanced Scorecard for Customer and Financial Alignment Topic 5: •
- Conducting Basic Customer Analysis Topic 6: •
- Quality and performance review Reflection & Review: •

Day 5: Solution Evaluation and Developing Customer Service Teams

- Understanding Solution Evaluation and Decision-Making Topic 1: •
- Coaching and Mentoring in Customer Service Topic 2: •
- Steps to Foster a Learning Organization Topic 3: •
- Conflict Resolution in Business Analysis Topic 4: •
- Building a Sustainable Customer-Centric Team Topic 5: •
- PMI-PBA Exam Prep and Final Review Topic 6: •
- Final reflections and ongoing application Reflection & Review: •

How This Course is Different from Other Excellence in Customer Insights and Business Analysis Courses:

This course uniquely combines customer relationship management skills and business analysis expertise. Unlike other programs, this course not only covers strategies for creating a customer-centric culture. By focusing on both customer service and analytical skills, the course empowers participants to create meaningful customer experiences and make data-driven business decisions, making them valuable assets to their organizations.

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 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