



## إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العملاء والتفاعل الفعال معهم



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العملاء والتفاعل الفعال معهم

### 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 النهج 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

### النقسام المستهدفة:

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



## القطاعات 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

## أهداف 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. سيشارك 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.



## أدوات الدورة:

- لوحات معلومات إدارة علاقات العملاء CRM وأدوات التحليلات
- دراسات حالة من صناعات البنوك والاتصالات والتجارة الإلكترونية
- قوالب لاستراتيجيات تجزئة العملاء وتفاعلمهم 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

## محتوى 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 التعلّات 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
- تفكير ومراجعة: تقييم فعالية الحملة والدروس المستفادة لليوم الثالث

### اليوم الرابع: خدمة العملاء وإدارة التجربة

- الموضوع 1: تمييز خدمة العملاء في إدارة علاقات العملاء CRM
- الموضوع 2: اتفاقيات مستوى الخدمة ومقاييس الأداء
- 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
- تفكير 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
- تفكير ومراجعة: تلخيص الدروس الاستراتيجية الرئيسية وخطط العمل لليوم الخامس

### السئلة 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 والاستراتيجيات. إجمالي مدة الدورة خمسة أيام، حوالي 20-25 ساعة.



## كيف ينتر 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:

يبرز هذا البرنامج بشكل فريد بين الروى الأكاديمية والتطبيقات العملية للعمال. على عكس دورات إدارة علاقات العملاء CRM القياسية التي تركز فقط على الندوات، تركز هذه الدورة على الاستراتيجيات 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 النظرية من النديبات البحثية والتهايرين العملية، تزود الدورة المهنيين بالقدرة على تصميم وتنفيذ وتحسين مبادرات إدارة علاقات العملاء CRM المصممة خصيصاً للأهداف التنظيوية. 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



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيرياني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



أمستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



استنبول - تركيا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



الرياض - المملكة العربية السعودية



بانكوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



بأكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجر - تنزانيا



روما - إيطاليا



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر

## مدن التدريب



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كاب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا

# 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)