



إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي: المهارات والاستراتيجيات



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي: المهارات والاستراتيجيات

### نظرة عامة على الدورة:

في عصر الذكاء الاصطناعي، صُوِّهت هذه الدورة لتقديم تدريب شامل على خدمة العملاء. تركز هذه الدورة على أهمية التميز في خدمة العملاء وتُجهز المشاركين بأفضل مهارات خدمة العملاء. تقدم مزيجاً فريداً من استراتيجيات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تُر تصميم الدورة لتحسين جودة خدمة العملاء، مع التركيز على المهارات الهامة لخدمة العملاء مثل مهارات الاستماع، والتعاطف، وحل المشكلات. كما تُبرز الدورة أهمية تدريب خدمة العملاء في بيئة الأعمال التنافسية اليوم.

### الجمهور المستهدف:

- محترفو خدمة العملاء
- وكلاء مراكز الاتصال
- مندوبو المبيعات
- أي شخص يعمل في أدوار تواصل مع العملاء تعالج هذه الدورة النقص في المهارات في تقديم خدمة العملاء الاحترافية في عصر الذكاء الاصطناعي وتساعد المشاركين على تحسين مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب.

### الأقسام التطهوية المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- أقسام المبيعات
- مراكز الاتصال تساعد هذه الدورة هذه الأقسام على تحسين استراتيجيات خدمة العملاء لديهم وتوفير تدريباً على مهارات خدمة العملاء.

### القطاعات المستهدفة:

- التجزئة
- الضيافة
- البنوك
- الاتصالات تستفيد هذه الصناعات، التي تعتمد بشكل كبير على خدمة العملاء، بشكل كبير من هذه الدورة. تتناول الدورة التحديات الخاصة التي تواجه هذه الصناعات في تقديم خدمة عملاء ذات جودة في عصر الذكاء الاصطناعي.

### محتوى الدورة:

- فهم أهمية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- تطوير مهارات الاستماع في خدمة العملاء
- تعزيز مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب
- تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء
- فهم لماذا تدريب خدمة العملاء مهم



## أدوات الدورة:

- كتيبات شاملة حول تدريب مهارات خدمة العملاء
- الوصول إلى بر
- امج الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء
- مواد قراءة حول خدمة العملاء عالية الجودة
- الموارد الإلكترونية لخدمة العملاء المحترفة
- قوائم التحقق والقوالب لتنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء

## جدول الدورة:

### اليوم الأول: فهم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: تطور خدمة العملاء: من التقليدية إلى المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: توفير خدمة العملاء على مدار الساعة
- الموضوع 3: التخصيص باستخدام الذكاء الاصطناعي: تقدير توصيات مخصصة
- الموضوع 4: استطلاعات رأي العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: تبسيط رحلات التسويق والمبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة كيف يمكن استغلاله لتوفير تميز في خدمة العملاء.

### اليوم الثاني: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى: إنشاء محتوى سلس ومخصص
- الموضوع 2: التفاعل بلغات متعددة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: خلق تجارب موجهة بناءً على شرائح العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية: تحليل البيانات للتنبؤات المستقبلية
- الموضوع 5: زيادة الاحتفاظ بالعملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: مراجعة أهمية إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات في خدمة العملاء ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات.

### اليوم الثالث: الذكاء الاصطناعي في الإعلان وتجارب المحدثات

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في الإعلان: إنشاء إعلانات سياقية
- الموضوع 2: توفير محدثات "بشرية" باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: تحليل تعليقات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: مستقبل تجربة العملاء مع الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 5: دراسة حالة: تنفيذ ناجح للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- التأمل والمراجعة: التأمل في أهمية الذكاء الاصطناعي في الإعلان وخلق تجارب المحدثات، ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات باستمرار.

### اليوم الرابع: فهم مخاطر الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 2: أهمية الرقابة البشرية في خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: دراسة حالة: العواقب السلبية للاعتماد الكلي على الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 4: الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 5: التخطيط لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات والأخطاء التي يجب تجنبها
- التأمل والمراجعة: مراجعة مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة الطرق للتقليل من هذه المخاطر.

### اليوم الخامس: تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: أهمية استراتيجية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: تطوير استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: العناصر الأساسية



- الموضوع 3: تنفيذ استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات
- الموضوع 4: دراسة حالة: استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: التخطيط لبرنامج تدريب مستر لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في سبب أهمية تدريب خدمة العملاء ومناقشة الطرق لجعله عملية مستمرة.

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى:

تتناول هذه الدورة بشكل خاص التحديات والفرص المتعلقة بتقديم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي. توفر هزيجاً فريداً من تدريب مهارات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تُبرز الدورة أهمية مهارات الاستماع في خدمة العملاء وتوفر تدريباً عملياً على هذه المهارات وغيرها من مهارات خدمة العملاء الهامة. كما تُسلط الضوء على أهمية تدريب خدمة العملاء وكيف يمكن أن يعزز جودة خدمة العملاء.



## 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 السبراني 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



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



جنيف - سويسرا



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



زنجبار - تنزانيا



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية

## مدن التدريب



طوكيو - اليابان



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الأمريكية



فيينا - النمسا



فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زوم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كاب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا

## مدن التدريب



نيس - فرنسا



نيروبي - 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)