



## خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## خدمة العملاء المتميزة: (101) طريقة لضمان الأداء الرائع

### نظرة عامة:

الهدف من هذه الخدمة هو تحسين تجربة العميل من خلال توفير خدمة عملاء متميزة. هذا يتطلب تدريب الموظفين على مهارات التواصل الفعال، وفهم احتياجات العميل، وحل المشكلات بسرعة وكفاءة. كما يجب أن تكون الخدمة متاحة في جميع الأوقات، وأن تكون سهلة الوصول. من خلال تطبيق هذه المبادئ، يمكن للشركة تحقيق رضا العملاء وزيادة الولاء، مما يؤدي بدوره إلى نمو الأعمال.

### الجمهور المستهدف:

- العملاء الحاليين والجديدين
- الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء
- الشركاء والموردين
- المجتمع المحلي
- الجهات الحكومية

### الأقسام التنظيمية المستهدفة

- إدارة خدمة العملاء
- إدارة المبيعات
- إدارة التسويق
- إدارة العمليات
- إدارة الموارد البشرية

### القطاعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة
- قطاع الخدمات
- قطاع التصنيع
- قطاع البناء
- قطاع الزراعة

## أهداف الدورة:

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- التعرف على مفهوم Agile Leadership وأهميته في بيئة العمل الحديثة.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.

## منهجية التدريب:

التدريب على أساس التفاعل والتعاون بين المشاركين في بيئة العمل الحديثة. التدريب على أساس التفاعل والتعاون بين المشاركين في بيئة العمل الحديثة. التدريب على أساس التفاعل والتعاون بين المشاركين في بيئة العمل الحديثة.

## أدوات الدورة:

تشتمل أدوات الدورة على:

- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.
- التعرف على الفرق المختلفة في Agile Leadership وأدوارهم ومسؤولياتهم.

## جدول الدورة:

### اليوم 1: بناء أسس قوية في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مقدمة حول كيفية إسعاد المتعاملين
- الموضوع 2: أهمية الاهتمام بالتفاصيل .
- الموضوع 3: استراتيجيات الاستماع الكاظم لعملائك.
- الموضوع 4: الالتزام والموثوقية: تنفيذ ما تقوله في الوقت الذي تحدده
- المراجعة: استعراض المبادئ الأساسية لخدمة العملاء.



## اليوم 2: رفع الأداء و تحسين الاتجاهات

- الموضوع 1: دور الموقف في الأداء.
- الموضوع 2: بناء الثقة في التفاعلات مع العملاء.
- الموضوع 3: الصدق أفضل سياسة: الجوانب الأخلاقية
- الموضوع 4: تنشيط نفسك من أجل أداء أفضل
- المراجعة: الأداء والموقف في خدمة العملاء

## اليوم 3: التخطيط للنجاح والتواصل الفعال

- الموضوع 1: إنشاء بيان المهمة الشخصي لخدمة العملاء
- الموضوع 2: التخطيط المركز حول العميل وتحديد الأهداف
- الموضوع 3: استراتيجيات التواصل الفعال
- المراجعة: كيف يتأثر التخطيط والتواصل ببعضهما البعض

## اليوم 4: خصائص القيادة وتأثر الفريق

- الموضوع 1: مقدمة عن القيادة الإيجابية في خدمة العملاء
- الموضوع 2: أسس العمل الجماعي الفعال
- الموضوع 3: بناء فريق متحمس ومتحد
- الموضوع 4: كونك جزءاً من الفريق لنجاح الفريق
- الموضوع 5: التقييم الذاتي: ما الذي يمكنك فعله للتحسين؟
- المراجعة: تفاعل القيادة والعمل الجماعي في خدمة العملاء

## اليوم 5: الحفاظ على الدافع وتقدير ردود فعل بناءة

- الموضوع 1: مراقبة خدمة العملاء من خلال النساليب العملية
- الموضوع 2: طرق توثيق الملاحظات
- الموضوع 3: الطريقة الصحيحة لإعطاء ردود فعل ذات معنى
- الموضوع 4: دور خطط التطوير في تحسين الأداء
- الموضوع 5: قبول الإحباط بأناقة من أجل التحسين المستمر
- المراجعة: دمج كل شيء: الدافع والتغذية الراجعة في خدمة العملاء

## كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى؟

تدمج دورتنا جوانب حاسمة مثل المسؤولية في خدمة العملاء ومهارات اتخاذ القرار. و تركز على التطبيق العملي أكثر من المعرفة النظرية، مما يضمن أن يتزود المشاركون باستراتيجيات عملية. تجسد دورتنا قوة تحسين الأداء، مما يجعلها تبرز في عالم دورات خدمة العملاء.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## 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 الذهن السبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والذهن 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 الحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقة

## مدن التدريب



أهستردام - 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



باتوك - تايلند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان



باريس - فرنسا

## مدن التدريب



بورنو - البرتغال



برلين - ألمانيا



برشلونة - إسبانيا



براغ - جمهورية التشيك



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تورنتو - كندا



تيليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



سيول - كوريا الجنوبية



سنغافورة - سنغافورة



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجان - تنزانيا

## مدن التدريب



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية



شرم الشيخ - مصر



فرانكفورت - ألمانيا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



طوكيو - اليابان



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



مدريد - إسبانيا



ماربيا - إسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لشبونة - البرتغال

## مدن التدريب



ميونخ - ألمانيا



ميلان - إيطاليا



مونتره - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



نيويورك - الولايات المتحدة  
الأمريكية



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا

# 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)