

إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العملاء والتفاعل الفعال معهم

15 – 19 فبراير 2027

أكرا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

إتقان الاستراتيجية المتقدمة لإدارة علاقات العملاء والتفاعل الفعال معهم

المرجع: 106693_103600580 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** أكرا **الرسوم:** 4850 Euro

نظرة عامة على الدورة:

إتقان علاقات العملاء المتقدم هو برنامج مكثف مدته أسبوع، 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 الأطر من الأدبيات الأكاديمية وأفضل ممارسات الصناعة، تسلط الدورة الضوء على دمج الأفراد والعمليات والتكنولوجيا في إدارة علاقات العملاء بفعالية. سيستكشف المشاركون أيضًا علاقات العملاء على مستوى المؤسسة، مما يضمن قدرة مؤسستهم 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

AGILE LEADERS
Training Center

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، سيتمكن 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 لدورات 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 لاستراتيجيات تجزئة العملاء وتفاعلهم وولائهم
- قوائم تحقق لتطبيق إدارة علاقات العملاء CRM وتنفيذ الحملات
- أمثلة لأطر تدريب برامج الاحتفاظ بالعملاء والولاء
- الوصول إلى ملفات PDF ومراجع من أبحاث إدارة علاقات العملاء CRM الأكاديمية

AGILE LEADERS
Training Center

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 التعلمات 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 لمواءمة 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:** تميز 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

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الخامس: الاستراتيجيات المتقدمة والتطبيق

- **الموضوع 1:** تدريب مهارات علاقات العملاء الاستراتيجية
- **الموضوع 2:** إدارة علاقات العملاء الرقمية والتفاعل متعدد 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

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 أسبوع، 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:

يمزج هذا البرنامج بشكل فريد بين الرؤى الأكاديمية والتطبيقات العملية للأعمال. على عكس دورات إدارة علاقات العملاء CRM القياسية التي تركز فقط على الأدوات، 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 الأطر النظرية من الأدبيات البحثية والتمارين العملية، تزود الدورة المهنيين بالقدرة على تصميم وتنفيذ وتحسين مبادرات إدارة علاقات العملاء CRM المصممة خصيصًا 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.