# دورة متقدمة في تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء

17 – 21 مايو 2027

القاهرة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء

**المرجع:** 1109_181849 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** Euro 4100

## نظرة عامة

دورة متقدمة في تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء هي دورة لمدة أسبوع لقادة خدمة العملاء ومديري مراكز الاتصال وفرق خدمة الحسابات ومتخصصي تجربة العميل ومديري العمليات التجارية، ويعود المشاركون بدليل تنمية إيرادات الخدمة. يربط المشاركون اكتشاف الاحتياجات واسترداد الخدمة والاحتفاظ بالعملاء والبيع المتقاطع والإحالات وتحليل قيمة العميل والتوجيه وحوكمة الأداء دون بيع ضاغط. تطور أجايل للتدريب القدرة على تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء.

## الفئة المستهدفة

- فرق خدمة العملاء المسؤولة عن معالجة الاحتياجات واستدامة العلاقات
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن جودة المحادثات والمساهمة التجارية
- فرق خدمة الحسابات المسؤولة عن الاحتفاظ والتوسع وتطوير الإحالات
- فرق تجربة العميل المسؤولة عن الرحلات والتغذية الراجعة ونتائج القيمة
- فرق العمليات التجارية المسؤولة عن المقاييس والضوابط ومراجعات الأداء
- قادة الفرق المسؤولون عن توجيه المحادثات مع العملاء

تفترض الدورة قدرة المشاركين على إدارة تفاعلات العملاء وتفسير مقاييس الخدمة، ولا تتناول البيع المضلل أو تسعير المنتجات أو المشورة القانونية الخاصة بدولة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تجمع جودة الخدمة مع المساهمة التجارية المسؤولة.

- خدمة العملاء ومراكز الاتصال وتجربة العميل
- التجزئة والضيافة وخدمات الاشتراك
- الخدمات المصرفية والتأمين والخدمات المهنية
- التقنية والاتصالات والمنصات الرقمية
- العمليات التجارية وإدارة الحسابات وتمكين المبيعات

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل قيمة العميل وهدف التفاعل ومخاطر التسرب
- تطبيق أساليب اكتشاف الاحتياجات والإجراء الأنسب التالي
- بناء ممارسات استرداد الخدمة وتطوير الإحالات
- تقييم ملاءمة البيع المتقاطع وموافقة العميل
- استخدام بطاقات التوجيه لمحادثات الخدمة والإيرادات
- ترتيب الإجراءات عبر لوحات أداء متوازنة

AGILE LEADERS
Training Center

## جدول الدورة

### اليوم 1: قيمة العميل وهدف التفاعل

- مصفوفة قيمة العميل وإمكانات العلاقة
- خريطة هدف التفاعل وسياق الخدمة
- تحليل تسرب الإيرادات في رحلة العميل
- سجل مخاطر الاحتفاظ وإشارات التسرب
- مبادئ حوكمة الخدمة والإيرادات

### اليوم 2: اكتشاف الاحتياجات والعروض الملائمة

- مسار أسئلة اكتشاف الاحتياجات الاستشارية
- ورقة أدلة العميل وتأهيل الفرصة
- شجرة قرار الإجراء الأنسب التالي
- قائمة تحقق ملاءمة البيع المتقاطع والبيع الإضافي
- ضبط الموافقة والملاءمة والتوقعات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الاسترداد والاحتفاظ والإحالات

- خريطة عملية معالجة الشكاوى وفق ISO 10002
- مصفوفة إخفاق الخدمة وأولوية الاسترداد
- دليل تدخلات الاحتفاظ بالعملاء
- إطار جاهزية الإحالة وطلبها
- تصميم رحلة المتابعة بعد الخدمة

## اليوم 4: التوجيه وحوكمة الأداء

- بطاقة تقييم محادثة الخدمة والإيرادات
- منهج معايرة جودة المكالمات والتفاعلات
- سجل ملاحظة التوجيه والتغذية الراجعة
- لوحة نتائج العميل والمساهمة التجارية
- روتين مراجعة الأداء والإجراءات التصحيحية

## اليوم 5: تطبيقات تنمية إيرادات الخدمة

- تمرين: تشخيص هدف التفاعل ومخاطر الاحتفاظ
- تمرين: اختيار الإجراء الأنسب التالي
- تمرين: استرداد إخفاق الخدمة وحماية القيمة
- تمرين: توجيه محادثة الخدمة والإيرادات
- المشروع الختامي: دليل تنمية إيرادات الخدمة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أدلة الخدمة إلى قرارات تجارية تركز على العميل.

- نشاط مقترح: ربط هدف تفاعل العميل بإجراء تال ملائم
- نشاط مقترح: إعادة تصميم استجابة خدمة مخفقة لحماية الاحتفاظ
- نشاط مقترح: معايرة جودة المحادثة باستخدام بطاقة التوجيه
- نشاط مقترح: عرض إجراءات أداء متوازنة للعميل والأعمال

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء، وما متطلباتها؟

تناسب قادة خدمة العملاء ومديري مراكز الاتصال وفرق الحسابات ومتخصصي تجربة العميل ومديري العمليات التجارية، وتفترض خبرة بتفاعلات العملاء ومقاييس الخدمة.

AGILE LEADERS
Training Center

## كيف تختلف دورة تنمية الإيرادات عبر خدمة العملاء عن تدريب المبيعات العام؟

تبدأ تنمية الإيرادات عبر الخدمة باحتياجات العملاء الحاليين ونتائج الخدمة والاحتفاظ والملاءمة، بينما يبدأ تدريب المبيعات العام غالبا بالتنقيب وإدارة خط المبيعات والإغلاق.

## كيف تسهم خدمة العملاء في الإيرادات دون بيع ضاغط؟

تسهم الخدمة عبر اكتشاف الاحتياجات بدقة وعرض خيارات ملائمة والحصول على الموافقة واسترداد الإخفاق والاحتفاظ والإحالات والمتابعة التي تحترم هدف العميل.

## كيف يدعم استرداد الخدمة الاحتفاظ بالعملاء؟

يدعم الاسترداد الاحتفاظ بالإقرار بالمشكلة وفحص الأدلة وتقديم معالجة ملائمة والتواصل الواضح وتأكيد الرضا واستخدام التعلم لمنع التكرار.

## ما المقاييس التي توازن خدمة العملاء وتنمية الإيرادات؟

تشمل المقاييس المتوازنة جودة الحل والاحتفاظ وتكرار الاتصال وجاهزية الإحالة وقبول العرض الملائم وتكرار الشكوى وتغذية العميل والمساهمة التجارية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بدليل تنمية إيرادات الخدمة، ويضم خرائط القيمة وأدوات الاكتشاف وممارسات الاسترداد وأساليب الإحالة وسجلات التوجيه ولوحة متوازنة. يجعل الدليل ملاءمة العميل والمساهمة التجارية ظاهرتين معا. ويدعم قرارات الخدمة المتسقة وتوجيه الفرق وحوكمة الأداء دون تشجيع البيع الضاغط.