

التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بمسار مزدو
للإتقان

16 – 20 أغسطس 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بمسار مزدوج للإتقان

المرجع: 36357_26544 **التاريخ:** 16 – 20 أغسطس 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** 5700 Euro

نظرة عامة على الدورة:

هذه الدورة هي دورة متكاملة مصممة لتطوير المهارات في إدارة علاقات العملاء وتحليل الأعمال. سيتعلم المشاركون كيفية تعزيز ثقافة محورها العميل، والتواصل بفعالية، وتطبيق أساليب ضمان الجودة لتحسين رضا العملاء. كما توفر هذه الدورة تدريبًا معمقًا للتحضير لـ PMI-PBA، حيث تغطي مهارات تحليل الأعمال الأساسية مثل تقييم الاحتياجات، واستنباط المتطلبات، والتتبع، وتقييم الحلول.

الجمهور المستهدف:

- المختصون في خدمة العملاء
- محللو الأعمال
- مديرو المشاريع
- قادة الفرق والمشرفون
- المختصون في المبيعات والتسويق
- قادة خدمة العملاء الطموحون

الإدارات التنظيمية المستهدفة:

- خدمة العملاء
- مكتب إدارة المشاريع PMO
- تحليل الأعمال
- المبيعات والتسويق
- تقنية المعلومات وتطوير البرمجيات
- الموارد البشرية

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة
- تقنية المعلومات والبرمجيات
- التمويل والبنوك
- الرعاية الصحية
- الاتصالات
- الضيافة

مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطوير استراتيجية تنظيمية محورها العميل.
- إتقان تقنيات التواصل وإشراك العملاء.
- تطبيق الأساليب الرشيقة في خدمة العملاء.
- إجراء تقييم شامل للاحتياجات.
- استنباط وتحليل متطلبات حلول الأعمال.
- تطبيق ضمان الجودة في خدمة العملاء.

منهجية التدريب:

تستخدم الدورة أساليب تعلم متنوعة لضمان تجربة تفاعلية وعملية. سيشارك المتدربون في دراسات الحالة، والعمل الجماعي، والمناقشات التفاعلية، وجلسات التقييم التي تركز على التميز في خدمة العملاء وتحليل الأعمال. تستخدم سيناريوهات ومحاكاة من واقع العمل لتطبيق المفاهيم الأساسية في بيئة عملية، كما سيتم توفير اختبارات تجريبية للتحضير لـ PMI-PBA. يضمن هذا التدريب متعدد الأساليب أن يتمكن المشاركون من تطبيق مهاراتهم الجديدة مباشرة في أدوارهم الوظيفية.

أدوات الدورة:

سيحصل المشاركون على:

- كتب إلكترونية شاملة حول خدمة العملاء وتحليل الأعمال
- الوصول إلى موارد عبر الإنترنت للتحضير لـ PMI-PBA
- قوالب وقوائم مرجعية وأدوات رشيقة لإشراك العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

جدول أعمال الدورة:

اليوم الأول: بناء ثقافة محورها العميل

- **المحور الأول:** أهمية الاستراتيجية التي محورها العميل
- **المحور الثاني:** التحول نحو المنظمات التي محورها العميل
- **المحور الثالث:** نموذج ومنهجية العمل التي محورها العميل
- **المحور الرابع:** المفاهيم الرشيقة في خدمة العملاء
- **المحور الخامس:** تشجيع إشراك العملاء في صنع القرار
- **المحور السادس:** دمج ملاحظات العملاء في الاستراتيجية
- **تأمل ومراجعة:** الأفكار الرئيسية حول مفهوم "محورها العميل"

اليوم الثاني: تطوير التواصل مع العملاء وإشراكهم

- **المحور الأول:** أسس التواصل الفعال
- **المحور الثاني:** مهارات التواصل المتقدمة لخدمة العملاء
- **المحور الثالث:** فن الاستماع وفهم احتياجات العملاء
- **المحور الرابع:** بناء الثقة والولاء من خلال التواصل
- **المحور الخامس:** تقنيات الإقناع والتأثير الشخصي
- **المحور السادس:** صياغة خطة للتواصل مع العملاء
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة التقنيات والتطبيقات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: المنهجيات الرشيقة والتحليلية في الخدمة وتحليل الأعمال

- **المحور الأول:** مقدمة في خدمة العملاء الرشيقة
- **المحور الثاني:** الانتقال من المعاملات إلى التفاعلات
- **المحور الثالث:** تحسين تجربة العملاء من خلال الاهتمام بالتفاصيل
- **المحور الرابع:** تخطيط تحليل الأعمال والتكامل مع المنهجيات الرشيقة
- **المحور الخامس:** استنباط المتطلبات وإشراك أصحاب المصلحة
- **المحور السادس:** بروتوكولات ومعايير خدمة العملاء
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة المفاهيم الرشيقة والتحليلية

اليوم الرابع: ضمان الجودة والرقابة وتقنيات تحليل الأعمال

- **المحور الأول:** ضمان الجودة في خدمة العملاء
- **المحور الثاني:** تطبيق "بوكا يوكي" لمنع الأخطاء
- **المحور الثالث:** التتبع والمراقبة في تحليل الأعمال
- **المحور الرابع:** التحسين المستمر وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية
- **المحور الخامس:** بطاقة الأداء المتوازن للمواءمة بين العملاء والأهداف المالية
- **المحور السادس:** إجراء تحليل أساسي للعملاء
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة الجودة والأداء

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الخامس: تقييم الحلول وتطوير فرق خدمة العملاء

- **المحور الأول:** فهم تقييم الحلول وصنع القرار
- **المحور الثاني:** التدريب والتوجيه في خدمة العملاء
- **المحور الثالث:** خطوات بناء منظمة متعلمة
- **المحور الرابع:** حل النزاعات في تحليل الأعمال
- **المحور الخامس:** بناء فريق مستدام محوره العميل
- **المحور السادس:** التحضير لاختبار PMI-PBA والمراجعة النهائية
- **تأمل ومراجعة:** تأملات ختامية وتطبيقات مستمرة

بماذا تتميز هذه الدورة عن دورات التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال الأخرى:

تجمع هذه الدورة بشكل فريد بين مهارات إدارة علاقات العملاء وخبرة تحليل الأعمال. على عكس البرامج الأخرى، لا تقتصر هذه الدورة على تغطية استراتيجيات إنشاء ثقافة محورها العميل فحسب. فمن خلال التركيز على كل من خدمة العملاء والمهارات التحليلية، تمكّن الدورة المشاركين من خلق تجارب عملاء ذات معنى واتخاذ قرارات أعمال قائمة على البيانات، مما يجعلهم أصولاً قيمة لمؤسساتهم.