دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

28 يونيو – 2 يوليو 2027

باكو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 3478_36031 التاريخ: 28 يونيو – 2 يوليو 2027 المكان: باكو الرسوم: Euro 5000

نظرة عامة:

مرحبًا بكم في دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء، وهي برنامج تدريبي مكثف مصمم لتعزيز مهارات خدمة العملاء لديكم وتنمية عقلية مركزة على العميل. تم تصميم هذه الدورة خصيصًا للأفراد والفرق الساعين إلى التميز في تقديم تجارب استثنائية للعملاء وتعزيز رضاهم

.

خلال هذه الدورة، ستكتسبون فهمًا عميقًا لما يعنيه امتلاك عقلية خدمة العملاء وكيف تؤثر على نجاح المؤسسة. سنستعرض المبادئ الأساسية للمنظمات التي تركز على العملاء ونزودكم بمهارات خدمة عملاء متقدمة ضرورية لتحقيق التميز في التفاعل مع العملاء

.

الجمهور المستهدف:

- ممثلو خدمة العملاء
- الطاقم الأمامي
- قادة الفرق والمدراء
- المحترفون في المبيعات

أهداف الدورة:

AGILE LEADERS
Training Center

في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المشاركون من:

- فهم وتنمية عقلية خدمة العملاء
- تطوير استراتيجيات لإدارة وتحسين رضا العملاء
- اتقان المهارات وتقنيات خدمة العملاء المتقدمة
- إنشاء منظمة مركزة على العميل
- مراجعات الأداء بتركيز على العميل

القطاعات المستهدفة:

- التجزئة والتجارة الإلكترونية
- الضيافة والسياحة
- الخدمات المالية
- الرعاية الصحية
- الاتصالات

منهجية التدريب:

تضمن منهجيات التدريب المستخدمة في دورة التركيز على العملاء وخدمة العملاء تجربة تعلم جذابة وفعالة. سيستفيد المشاركون من مجموعة متنوعة من أساليب التعلم، بما في ذلك
:

- .الجلسات التفاعلية: مناقشات وأنشطة جذابة لتعزيز المشاركة النشطة والفهم
- دراسات الحالة: تحليل سيناريوهات العالم الحقيقي لتحسين مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي

.

- العمل الجماعي: تمارين تعاونية لتعزيز العمل الجماعي والتعلم المشترك
- .جلسات التغذية الراجعة: تغذية راجعة بناءة من المدربين والأقران لتسهيل النمو والتحسن
- .التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء المحاكاة

تم تصميم هذه المنهجيات بعناية لتوفير تجربة تعلم شاملة تلبي احتياجات أنماط التعلم المختلفة وتعزز التطبيق العملي لمواد الدورة

.

أدوات الدورة:

سيحصل المشاركون في دورة التركيز على العملاء وخدمة العملاء على وصول إلى صندوق أدوات شامل للدورة، والذي يشمل

:

- دلائل عمل مفصلة: دلائل شاملة تحتوي على المفاهيم الأساسية، والتمارين، والموارد

.

- مواد قراءة موصى بها: موارد إضافية لاستكشاف مبادئ خدمة العملاء بشكل أعمق

.

- دراسات الحالة وأمثلة من الواقع: سيناريوهات وقصص نجاح واقعية للتطبيق العملي

.

- قوالب وقوائم تحقق: أدوات عملية للمساعدة في تطبيق الممارسات المركزة على العميل

.

يوفر صندوق أدوات الدورة للمشاركين موارد ومواد قيمة لدعم رحلتهم التعليمية وتمكينهم من تطبيق مفاهيم الدورة بفاعلية

.

جدول الدورة:

اليوم الأول: تطوير عقلية خدمة العملاء

- **الموضوع 1:** فهم أهمية عقلية خدمة العملاء
- **الموضوع 2:** تنمية منظمة مركزة على العميل
- **الموضوع 3:** مراجعات الأداء بتركيز على العميل
- **الموضوع 4:** تلخيص اليوم والاستخلاصات الرئيسية

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: استراتيجيات لإدارة رضا العملاء

- الموضوع 4: تنفيذ برامج تدريبية مركزة على العميل
- الموضوع 5: تقنيات لتعزيز رضا العملاء
- الموضوع 6: بناء ثقافة مركزة على العميل
- المراجعة: التفكير في تعلم اليوم وتعزيز المفاهيم المهمة

اليوم الثالث: مهارات وتقنيات خدمة العملاء المتقدمة

- الموضوع 7: إتقان مهارات خدمة العملاء المتقدمة
- الموضوع 8: الاتصال الفعال لنجاح العميل
- الموضوع 9: التعامل مع المواقف الصعبة مع العملاء
- المراجعة: مراجعة وتعزيز التعلم الرئيسي لليوم

اليوم الرابع: إنشاء منظمة مركزة على العميل

- الموضوع 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11: تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12: استراتيجيات للتحسين المستمر لرضا العملاء
- المراجعة: التفكير في محتوى اليوم ومراجعة الرؤى المهمة

اليوم الخامس: دورة تدريبية لخدمة العملاء

- **الموضوع 13:** تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء
- **الموضوع 14:** تمكين الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء
- **الموضوع 15:** إنشاء عملية استراتيجية خدمة مركزة على العميل
- **الموضوع 16:** تلخيص المراجعة الرئيسي وختام الدورة التدريبية

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى:

تتميز دورة التركيز على العملاء وخدمة العملاء عن غيرها من دورات خدمة العملاء بعدة طرق فريدة

:

AGILE LEADERS
Training Center

- **التركيز الشامل:** تتجاوز هذه الدورة التدريبية الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات لإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل

.

- **مراجعات الأداء المركزة على العميل:** على عكس العديد من الدورات التدريبية الأخرى، تتناول دورتنا تحديدًا دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، مواءمة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة

.

- **استراتيجيات تنظيمية مركزة على العميل:** تغوص هذه الدورة بعمق في خلق منظمة مركزة على العميل. سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزة على العميل، تنفيذ برامج التدريب، استخدام التكنولوجيا، وتصميم تجارب عملاء مخصصة. وتزود المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزة على العميل

.

- **تقنيات ومهارات متقدمة:** تقدم الدورة تقنيات ومهارات متقدمة تتجاوز الأساسيات. سيتعلم المشاركون استراتيجيات الاتصال الفعال، كيفية حل المواقف الصعبة مع العملاء، وإتقان مهارات الخدمة المتقدمة التي تميزهم عن المنافسة

.

- **صيغة الدورة التدريبية:** تتخذ دورة التركيز على العملاء نهجًا ديناميكيًا وغامرًا في التعلم. تتضمن جلسات تفاعلية، وعمل جماعي، ودراسات حالة، وأمثلة من الواقع العملي لخلق تجربة تعلم جذابة وعملية. سيتلقى المشاركون تغذية راجعة وإرشادات من مدربين ذوي خبرة، لضمان تطبيقهم لما تعلموه بفاعلية

.

AGILE LEADERS
Training Center

باختصار، توفر هذه الدورة التدريبية تجربة تعلم شاملة ومتقدمة وغامرة، تمكن المشاركين من التميز في خدمة العملاء، قيادة منظمات مركزة على العملاء، وتقديم تجارب استثنائية للعملاء