

الشهادة التنفيذية في إشراك أصحاب المصلحة وإدارة علاقات العملاء بالذكاء الاصطناعي

8 – 12 فبراير 2027

لندن

AGILE LEADERS
Training Center

الشهادة التنفيذية في إشراك أصحاب المصلحة وإدارة علاقات العملاء بالذكاء الاصطناعي

المرجع: 58078_103600400 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

يتطلب العمل في البيئات المؤسسية المعقدة التوفيق بين المصالح المتباينة وترسيخ المصداقية وتأسيس شراكات مثمرة بين مختلف الأطراف الداخلية والخارجية. تركز هذه الشهادة التنفيذية الممتدة لخمسة أيام على إشراك أصحاب المصلحة وإدارة علاقات العملاء بأساليب عملية تساعد القادة على تحليل موازين التأثير وفهم أولويات العملاء والتعامل مع المقاومة وتحقيق التوافق المؤسسي. كما تقدم استخدامات عملية للذكاء الاصطناعي في تحليل مدخلات أصحاب المصلحة وإعداد التواصل وتلخيص الملاحظات ومتابعة العلاقات، مع مراجعة بشرية للدقة والخصوصية والتحيز والسياق. يستكشف المشاركون أدوات منهجية مثل تخطيط أصحاب المصلحة ووضع استراتيجيات إشراك أصحاب المصلحة وتفعيل استشارات أصحاب المصلحة التشاركية وأساليب التأثير دون سلطة رسمية، مما يثري ممارسات التطوير القيادي ويدعم التواصل الاستراتيجي لتطبيق إدارة أصحاب المصلحة وتعزيز إدارة العلاقات بنجاح مستدام. تقدم هذه الدورة بواسطة أجايل للتدريب.

الفئة المستهدفة

- المديرون في الإدارة الوسطى والعليا الساعون إلى مواءمة الاستراتيجية مع توقعات الشركاء والجهات المعنية.
- مديرو المشاريع والبرامج المسؤولون عن موازنة الأولويات المتنافسة خلال مراحل التنفيذ المختلفة.
- محللو الأعمال ومستشارو الإدارة المكلفون بقيادة مبادرات التغيير والتواصل الاستشاري المؤسسي.
- مختصو العلاقات العامة والتواصل المؤسسي وتجربة العملاء وإدارة الحسابات المعنيون بالعلاقات الخارجية والسمعة.
- رؤساء الأقسام وقادة الفرق المشرفون على مبادرات تتطلب تحقيق إجماع متعدد الأطراف.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم هذه الدورة فرق القيادة ومختصي التواصل والمديرين التشغيليين عبر مختلف مؤسسات القطاعين العام والخاص.

- إدارات الاستراتيجية المؤسسية والتخطيط الاستراتيجي
- وحدات العلاقات العامة والشؤون المؤسسية والتواصل
- مكاتب إدارة المشاريع وفرق تسليم البرامج
- أقسام العلاقات الحكومية وإشراك المجتمع
- إدارات الموارد البشرية والتطوير المؤسسي
- فرق تجربة العملاء وخدمة العملاء والمبيعات وإدارة الحسابات

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد وتحليل توقعات أصحاب المصلحة وأنماط نفوذهم وأولوياتهم المؤسسية باستخدام الأدلة والتحليل المدعوم بالذكاء الاصطناعي.
- تصميم خطط إشراك موجهة تراعي المخاطر التشغيلية والاعتبارات الثقافية.
- تطبيق نماذج تواصل معتمدة لتيسير الحوار البناء ومعالجة أشكال مقاومة الشركاء.
- ممارسة التأثير دون صلاحيات رسمية لبناء الإجماع والشراكات التعاونية.
- إدارة جلسات استشارية منظمة تدمج مرئيات الأطراف المعنية في صناعة القرارات التنفيذية.
- قياس جودة علاقات أصحاب المصلحة والعملاء بالاعتماد على مؤشرات أداء ولوحات متابعة متخصصة.

AGILE LEADERS
Training Center

جدول الدورة

اليوم 1: أسس إدارة أصحاب المصلحة وعلاقات العملاء

- مبادئ نفوذ أصحاب المصلحة وتوزيع القوى وحوكمة العلاقات المؤسسية
- التخطيط المنظم للأطراف المعنية باستخدام أدوات تصنيف الاهتمام ومستوى التأثير
- أساليب تحليل احتياجات وتوقعات ودوافع أصحاب المصلحة، بما في ذلك تحليل الموضوعات والمشاعر المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- إعداد مبررات الأعمال الاستباقية لتنظيم عمليات إشراك الشركاء
- معايير المشاركة الأخلاقية وممارسات الشفافية لتعزيز الثقة المؤسسية
- تطبيق عملي: تحليل ديناميكيات شبكة أصحاب المصلحة في الواقع المهني الحالي

اليوم 2: التخطيط الاستراتيجي للإشراك

- أطر التخطيط الاستراتيجي وأدوات تنظيم التفاعل المؤسسي المنهجي
- صياغة أهداف قابلة للقياس تتوافق مع التوجهات الاستراتيجية العامة
- الموازنة بين الأولويات المتعارضة لمجموعات أصحاب المصلحة داخليا وخارجيا
- تحديد مخاطر التواصل والحواجز الثقافية والحساسيات المؤسسية باستخدام تجميع القضايا بالذكاء الاصطناعي والتحقق البشري
- تصميم جداول زمنية متوازنة للإشراك تتناسب مع مختلف البيئات التشغيلية
- تطبيق عملي: بناء خطة إشراك لمشروع مؤسسي قائم في بيئة العمل

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: أساليب التواصل والاستشارة

- نماذج الاتصال الاستراتيجي لترسيخ المصداقية وتحقيق التوافق المستمر
- مهارات تيسير الجلسات الاستشارية متعددة الأطراف وإدارة الحوارات البناءة
- طرق إدارة الجلسات التشاركية الافتراضية والهجينة مع إعداد جداول الأعمال وتلخيص المدخلات غير الحساسة بمساعدة الذكاء الاصطناعي
- إدارة المحادثات الصعبة واحتواء الخلافات الفردية ومقاومة أصحاب المصلحة
- تطبيق أساليب الإقناع المهني للتأثير الإيجابي دون الاعتماد على سلطة رسمية
- تطبيق عملي: محاكاة جلسة تفاوض واستشارة حوارية مع أطراف متعددة المصالح

اليوم 4: الدور القيادي في علاقات أصحاب المصلحة

- سلوكيات القيادة التنفيذية الداعمة لبناء ثقافة الشراكة المؤسسية المتبادلة
- دمج المرئيات النوعية والكمية لأصحاب المصلحة في التخطيط الاستراتيجي باستخدام التلخيص المدعوم بالذكاء الاصطناعي والتفسير البشري المسؤول
- نماذج اتخاذ القرارات التشاركية لضمان تأييد الإدارات والأطراف المتداخلة
- تأسيس تحالفات مستدامة والحفاظ على شراكات استراتيجية طويلة الأجل
- تقييم كفاءة العلاقات ومؤشرات الثقة ومستوى التعاون المشترك
- تطبيق عملي: تقييم الأسلوب القيادي الفردي في إدارة شبكات العلاقات المعقدة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 5: الرصد والتقييم والاستدامة

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس التفاعل وتحقيق معالم العلاقات المستهدفة
- استخدام لوحات متابعة أصحاب المصلحة مع مؤشرات الاتجاهات والحالات الشاذة المدعومة بالذكاء الاصطناعي
- آليات إعداد التقارير الشفافة لترسيخ المساءلة وتعزيز موثوقية الشركاء
- حماية رصيد العلاقات المؤسسية أثناء فترات التحول والأزمات والنزاعات
- عرض استراتيجيات الإشراك النهائية أمام لجان تنفيذية لتقييمها منهجيا
- محاكاة ختامية: معالجة أزمة تفاعلية عالية الأهمية بين أطراف متعددة

حقيبة الأدوات التدريبية

يحصل المشاركون على نماذج وأدوات تحليلية قابلة للتطبيق المباشر داخل مؤسساتهم.

- مصفوفة قياس وتصنيف نفوذ واهتمام أصحاب المصلحة
- قائمة تدقيق تنظيمية لإعداد خطط إشراك متكاملة
- استبانة تقييم ذاتي لأساليب التواصل وإدارة الاستشارات
- ورقة عمل مخصصة لتقييم المخاطر ودرجات التأثير
- نموذج لوحة متابعة لقياس مؤشرات صحة علاقات أصحاب المصلحة والعملاء
- قائمة فحص لتحليل أصحاب المصلحة ومراجعة التواصل المدعومين بالذكاء الاصطناعي

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

ما المؤهلات المحددة أو المتطلبات المسبقة المطلوبة من المشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة شروطا مسبقة إلزامية، إلا أن امتلاك خبرة سابقة في مجالات الإدارة أو تسليم المشاريع أو الشؤون العامة أو قيادة الفرق يمنح أساسا مفيدا للتفاعل مع التطبيقات العملية.

كم تبلغ مدة جلسة كل يوم، وهل هناك إجمالي محدد للساعات المطلوبة للدورة كاملة؟

تمتد جلسات كل يوم بين 4 إلى 5 ساعات تدريبية تفاعلية، بإجمالي يتراوح بين 20 إلى 25 ساعة تدريبية معتمدة على مدار الأيام الخمسة.

ماذا لو كان لدى أصحاب المصلحة مصالح متضاربة ويبدون مقاومة لعملية الإشراك؟

تتضمن الدورة محاور متخصصة في معالجة المقاومة والتفاوض حول الأولويات المتعارضة وتطبيق أساليب التواصل الدبلوماسي لبناء الثقة والوصول إلى إجماع عملي دون حاجة لسلطة رسمية مفروضة.

كيف يستخدم الذكاء الاصطناعي في إشراك أصحاب المصلحة دون استبدال الحكم البشري؟

يستخدم الذكاء الاصطناعي لتنظيم مدخلات أصحاب المصلحة والعملاء غير الحساسة وتحديد الأنماط ودعم صياغة الرسائل ورصد اتجاهات العلاقات. ويطبق المشاركون فحوص الخصوصية والتحيز والدقة والسياق قبل اعتماد القادة لأي قرار أو تواصل.

الخاتمة

يكتسب المشاركون الجاهزية اللازمة لقيادة علاقات أصحاب المصلحة والعملاء بوضوح استراتيجي وثقة دبلوماسية. ومن خلال الجمع بين أدوات التحليل والتواصل الهادف والرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي والمتابعة المستمرة للأداء، يتمكن القادة من حماية السمعة المؤسسية واحتواء المعارضة وبناء شراكات مع الحفاظ على الحكم البشري المسؤول.