

التحضير لاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العملاء المعتمدة

15 – 19 نوفمبر 2026

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

التحضير لاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العملاء المعتمدة

المرجع: 68246_103600470 **التاريخ:** 15 – 19 نوفمبر 2026 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

AGILE LEADERS
Training Center

نظرة عامة على الدورة

تعتبر دورة التحضير لاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العملاء المعتمدة برنامجاً تدريبياً متطوراً مص خصيصاً لمساعدة المحترفين على إتقان كافة جوانب مهارات إدارة علاقات العملاء اللازمة للأسواق التنافسية الحديثة. تدمج هذه الدورة الركائز الأساسية لعملية التحضير لاختبار CCRP، مما يضمن تطوير مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين واكتساب الثقة الكاملة لاجتياز الاختبار الرسمي. من خلال رحلة تعليمية ديناميكية، يستكشف المشاركون كيفية توظيف المؤسسات الحديثة للممارسات الاستراتيجية لتحسين رضا العملاء، وولائهم، وقيمتهم على المدى الطويل. سيحصل المشاركون على تدريب عملي يعزز قدرتهم على إدارة التفاعلات، وحل المشكلات، ودعم نمو الأعمال.

لا تقتصر هذه الدورة على الجانب النظري فحسب، بل تتضمن تدريباً على التميز في خدمة العملاء وتمارين تفاعلية تحاكي الواقع العملي. يتعرف المشاركون على مفاهيم رئيسية مثل تجزئة السوق، وأطر الاتصال، واستراتيجيات بناء العلاقات، وخطط استرداد الخدمات. كما تسلط الدورة الضوء على أهمية اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات والتقييمات القائمة على مؤشرات الأداء الرئيسية كجزء أساسي من التحضير للحصول على شهادة إدارة علاقات العملاء. ومن خلال الوحدات المركزة حول تدريب ولاء العملاء واستراتيجيات إدارة العلاقات، ينهي المشاركون البرنامج وهم مزودون بمعرفة تؤهلهم لاجتياز الاختبار وقدرات احترافية جاهزة للتطبيق الفوري.

الفئة المستهدفة

- ممثلو خدمة العملاء
- أخصائيو ومنسقو إدارة علاقات العملاء
- تنفيذيو المبيعات ومديرو الحسابات
- وكلاء مراكز الاتصال وقادة الفرق
- مديرو العلاقات ومسؤولو نجاح العملاء
- شركاء التسويق المشاركون في تفاعلات العملاء
- المديرون الجدد الذين يستعدون للتدريب على شهادة CCRP

الإدارات المستهدفة

- قسم خدمة العملاء الساعي لتعزيز تدريب مهارات إدارة علاقات العملاء
- قسم إدارة علاقات العملاء والتجربة الرقمية المستعد لشهادة إدارة علاقات العملاء
- فرق المبيعات وتطوير الأعمال المحتاجة لتطوير مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين
- وحدات التسويق والاتصال المسؤولة عن تنفيذ تدريب ولاء العملاء
- فرق ضمان الجودة التي تراقب معايير التميز في الخدمة
- إدارات العمليات والدعم التي ترغب في رفع جاهزيتها للتحضير لاختبار CCRP

AGILE LEADERS
Training Center

القطاعات المستهدفة

- قطاع البنوك والخدمات المالية
- قطاع الاتصالات
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- قطاع الضيافة والسفر
- قطاع الرعاية الصحية والتأمين
- قطاع العقارات وإدارة الأملاك
- مراكز الخدمات الحكومية
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح مفاهيم مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين داخل بيئات الخدمة الفعليّة
- وصف معايير تدريب التميز في خدمة العملاء بدقة
- مناقشة استراتيجيات تدريب ولاء العملاء الفعالة
- تحديد متطلبات التحضير لاختبار CCRP والخطوات اللازمة لنجاح الشهادة
- تلخيص أسس تدريب مهارات إدارة علاقات العملاء من خلال ممارسات منظمة
- مقارنة المكونات الأساسية لشهادة إدارة علاقات العملاء
- تصنيف أدوات ومقاييس إدارة علاقات العملاء لتقييم أداء الخدمة
- تمييز تقنيات التواصل المهني وأساليب استرداد الخدمة بفعالية

AGILE LEADERS
Training Center

محاور الدورة

- **اليوم الأول:** مقدمة شاملة حول مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين واستعراض المفاهيم الأساسية في السوق المعاصر.
- **اليوم الثاني:** استكشاف معايير تدريب التميز في خدمة العملاء وبناء قنوات اتصال فعالة مع الجمهور.
- **اليوم الثالث:** تطبيق استراتيجيات تدريب ولاء العملاء وتجزئة السوق لتعزيز القيمة المستدامة.
- **اليوم الرابع:** التركيز على آليات التحضير لاختبار CCRP وحل نماذج الأسئلة والمحاكاة العملية.
- **اليوم الخامس:** تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء واستعراض متطلبات شهادة إدارة علاقات العملاء النهائية.

الأسئلة الشائعة

من هو المؤهل لحضور هذه الدورة؟

تستهدف الدورة جميع العاملين في مجالات خدمة العملاء، المبيعات، والتسويق، بالإضافة إلى الراغبين في اجتياز اختبار CCRP بنجاح.

كيف تساهم الدورة في التحضير لاختبار CCRP؟

توفر الدورة مراجعات شاملة، واختبارات تجريبية، وتمارين تفاعلية تغطي كافة المتطلبات الرسمية للاختبار بتركيز عال.

هل تتضمن الدورة تطبيقات عملية؟

نعم، تعتمد الدورة على دراسات حالية، وتمارين لعب الأدوار، ومحاكاة لسيناريوهات خدمة العملاء الواقعية لضمان اكتساب الخبرة العملية.

ما هي الفوائد التي تحصل عليها المؤسسات من هذه الدورة؟

تساعد المؤسسات على رفع جودة الخدمة، تحسين ولاء العملاء، وتمكين فرق العمل من تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة العلاقات.