

# إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي:
# المهارات والاستراتيجيات

13 – 17 سبتمبر 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# إتقان خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي: المهارات والاستراتيجيات

**المرجع:** 75330_36064 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** 4700 Euro

## نظرة عامة على الدورة:

في عصر الذكاء الاصطناعي، صُممت هذه الدورة لتقديم تدريب شامل على خدمة العملاء. تركز هذه الدورة على أهمية التميز في خدمة العملاء وتجهز المشاركين بأفضل مهارات خدمة العملاء. تقدم مزيجًا فريدًا من استراتيجيات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تم تصميم الدورة لتحسين جودة خدمة العملاء، مع التركيز على المهارات الهامة لخدمة العملاء مثل مهارات الاستماع، والتعاطف، وحل المشكلات. كما تبرز الدورة أهمية تدريب خدمة العملاء في بيئة الأعمال التنافسية اليوم.

## الجمهور المستهدف:

- محترفو خدمة العملاء
- وكلاء مراكز الاتصال
- مندوبو المبيعات
- أي شخص يعمل في أدوار تواصل مع العملاء تعالج هذه الدورة النقص في المهارات في تقديم خدمة العملاء الاحترافية في عصر الذكاء الاصطناعي وتساعد المشاركين على تحسين مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب.

## الأقسام التنظيمية المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- أقسام المبيعات
- مراكز الاتصال تساعد هذه الدورة هذه الأقسام على تحسين استراتيجية خدمة العملاء لديهم وتوفر تدريبًا على مهارات خدمة العملاء.

## القطاعات المستهدفة:

- التجزئة
- الضيافة
- البنوك
- الاتصالات تستفيد هذه الصناعات، التي تعتمد بشكل كبير على خدمة العملاء، بشكل كبير من هذه الدورة. تتناول الدورة التحديات الخاصة التي تواجه هذه الصناعات في تقديم خدمة عملاء ذات جودة في عصر الذكاء الاصطناعي.

محتوى الدورة:

- فهم أهمية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- تطوير مهارات الاستماع في خدمة العملاء
- تعزيز مهارات خدمة العملاء من خلال التدريب
- تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء
- فهم لماذا تدريب خدمة العملاء مهم

## أدوات الدورة:

- كتيبات شاملة حول تدريب مهارات خدمة العملاء
- الوصول إلى بر
- امج الذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء
- مواد قراءة حول خدمة العملاء عالية الجودة
- الموارد الإلكترونية لخدمة العملاء المحترفة
- قوائم التحقق والقوالب لتنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء

## جدول الدورة:

### اليوم الأول: فهم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: تطور خدمة العملاء: من التقليدية إلى المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء: توفير خدمة العملاء على مدار الساعة
- الموضوع 3: التخصيص باستخدام الذكاء الاصطناعي: تقديم توصيات مخصصة
- الموضوع 4: استطلاعات رأي العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: تبسيط رحلات التسويق والمبيعات باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في دور الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة كيف يمكن استغلاله لتوفير تميز في خدمة العملاء.

### اليوم الثاني: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في إنشاء المحتوى: إنشاء محتوى سلس ومخصص
- الموضوع 2: التفاعل بلغات متعددة باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: خلق تجارب موجهة بناءً على شرائح العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: الذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية: تحليل البيانات للتنبؤات المستقبلية
- الموضوع 5: زيادة الاحتفاظ بالعملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: مراجعة أهمية إنشاء المحتوى والتفاعل متعدد اللغات في خدمة العملاء ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات.

AGILE LEADERS
Training Center

### اليوم الثالث: الذكاء الاصطناعي في الإعلان وتجارب المحادثة

- الموضوع 1: الذكاء الاصطناعي في الإعلان: إنشاء إعلانات سياقية
- الموضوع 2: توفير محادثات "بشرية" باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: تحليل تعليقات العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 4: مستقبل تجربة العملاء مع الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 5: دراسة حالة: تنفيذ ناجح للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- التأمل والمراجعة: التأمل في أهمية الذكاء الاصطناعي في الإعلان وخلق تجارب المحادثة، ومناقشة الطرق لتحسين هذه المهارات باستمرار.

### اليوم الرابع: فهم مخاطر الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- الموضوع 1: مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي
- الموضوع 2: أهمية الرقابة البشرية في خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 3: دراسة حالة: العواقب السلبية للاعتماد الكلي على الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 4: الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء
- الموضوع 5: التخطيط لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات والأخطاء التي يجب تجنبها
- التأمل والمراجعة: مراجعة مخاطر استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء ومناقشة الطرق للتقليل من هذه المخاطر.

### اليوم الخامس: تنفيذ استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي

- الموضوع 1: أهمية استراتيجية خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي
- الموضوع 2: تطوير استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: العناصر الأساسية
- الموضوع 3: تنفيذ استراتيجية خدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي: أفضل الممارسات
- الموضوع 4: دراسة حالة: استراتيجية ناجحة لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- الموضوع 5: التخطيط لبرنامج تدريب مستمر لخدمة العملاء المدفوعة بالذكاء الاصطناعي
- التأمل والمراجعة: التأمل في سبب أهمية تدريب خدمة العملاء ومناقشة الطرق لجعله عملية مستمرة.

### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات خدمة العملاء الأخرى:

تتناول هذه الدورة بشكل خاص التحديات والفرص المتعلقة بتقديم خدمة العملاء في عصر الذكاء الاصطناعي. توفر مزيجًا فريدًا من تدريب مهارات خدمة العملاء التقليدية وأحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي. تبرز الدورة أهمية مهارات الاستماع في خدمة العملاء وتوفر تدريبًا عمليًا على هذه المهارات وغيرها من مهارات خدمة العملاء الهامة. كما تسلط الضوء على أهمية تدريب خدمة العملاء وكيف يمكن أن يعزز جودة خدمة العملاء.