



دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 89671_36031 التاريخ: 19 - 23 أكتوبر 2026 المكان: ميونخ الرسوم: Euro 5700

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:



في نهاية هذه الدورة سوف يتمكن المشاركون من:

- فهم وتنمية عقلية خدمة العملاء
- تطوير استراتيجيات لإدارة وتحسين رضا العملاء
- إتقان 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 التعلم المشترك
- جلسات التغذية الراجعة: تغذية راجعة بناءة من المدربين والأقران لتسهيل النمو والتحسين
- 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:** تذكير باليوم والاستخلاصات الرئيسية



اليوم الثاني: استراتيجيات لإدارة رضا العملاء

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

اليوم الرابع: إنشاء منظمة مركزة على العميل

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



اليوم الخامس: دورة تدريبية لخدمة العملاء

الموضوع 13: أفضل ممارسات خدمة العملاء

الموضوع 14: تمكين الموظفين لخدمة استثنائية للعملاء

الموضوع 15: إنشاء عمليات لخدمة مركزة على العميل

تلخيص الدورة: الرئيسة 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

:



- تتجاوز هذه الدورة التدريبية الأساسية لخدمة العملاء خلال **المرحلة الأولى** 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.
- على **مراجعة العائدات من الدورة الأولى** على **المرحلة الثانية** تحديدًا دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء، سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، موازنة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.
- استراتيجيات تعزيز ثقافة مركزية العميل:** منظمة مركزية على العميل، سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزية على العميل، تنفيذ برامج التدريب، استخدام التكنولوجيا، وتصميم تجارب عملاء مخصصة، وتزود المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزية على العميل.
- 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.
- تتخذ دورة التركيز على **صياغة الدورة التدريبية** 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.