



# التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بهمسار مزدوج للإتقان



**AGILE LEADERS**  
Training Center

17 - 21 May 2027  
أهستردام

## التميز في رؤى العملاء وتحليل الأعمال بمسار مزدوج للإتقان

المرجع: 36357\_26541 التاريخ: 17 - 21 May 2027 الموقع: أمستردام الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة على الدورة:

هذه الدورة هي دورة متكاملة مصممة لتطوير المهارات في إدارة علاقات العملاء وتحليل الأعمال. سيتعلم المشاركون كيفية تعزيز ثقافة محورها العميل، والتواصل بفعالية، وتطبيق أساليب ضمان الجودة لتحسين رضا العملاء. كما توفر هذه الدورة تدريباً عميقاً للتحضير لـ PBA-PMI، حيث تغطي مهارات تحليل الأعمال الأساسية مثل تقييم الاحتياجات، واستنباط المتطلبات، والتتبع، وتقييم الحلول.

### الجمهور المستهدف:

- المختصون في خدمة العملاء
- محللو الأعمال
- مديرو المشاريع
- قادة الفرق والمشرفون
- المختصون في المبيعات والتسويق
- قادة خدمة العملاء الطموحون

### الإدارات التنظيمية المستهدفة:

- خدمة العملاء
- مكتب إدارة المشاريع PMO
- تحليل الأعمال
- المبيعات والتسويق
- تقنية المعلومات وتطوير البرمجيات
- الموارد البشرية

### القطاعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة
- تقنية المعلومات والبرمجيات
- التمويل والبنوك
- الرعاية الصحية
- الاتصالات
- الضيافة

## مخرجات الدورة:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطوير استراتيجية تنظيمية محورها العميل.
- إتقان تقنيات التواصل وإشراك العملاء.
- تطبيق الأساليب الرشيقة في خدمة العملاء.
- إجراء تقييم شامل للاحتياجات.
- استنباط وتحليل متطلبات حلول الأعمال.
- تطبيق ضمان الجودة في خدمة العملاء.

## منهجية التدريب:

تستخدم الدورة أساليب تعلم متنوعة لضمان تجربة تفاعلية وعملية. سيشترك المتدربون في دراسات الحالة، والعمل الجماعي، والمناقشات التفاعلية، وجلسات التقييم التي تركز على التميز في خدمة العملاء وتحليل الأعمال. تُستخدم سيناريوهات ومحاكاة من واقع العمل لتطبيق المفاهيم الأساسية في بيئة عملية، كما سيتم توفير اختبارات تجريبية للتحضير لـ PBA-PMI. يضمن هذا التدريب متعدد الأساليب أن يتمكن المشاركون من تطبيق مهاراتهم الجديدة مباشرة في أدوارهم الوظيفية.

## أدوات الدورة:

سيحصل المشاركون على:

- كتب إلكترونية شاملة حول خدمة العملاء وتحليل الأعمال
- الوصول إلى موارد عبر الإنترنت للتحضير لـ PBA-PMI
- قوالب وقوائم مرجعية وأدوات رشيقة للإشراك العملاء

## جدول أعمال الدورة:

### اليوم الأول: بناء ثقافة محورها العميل

- المحور الأول: أهمية الاستراتيجية التي محورها العميل
- المحور الثاني: التحول نحو المنظمات التي محورها العميل
- المحور الثالث: نموذج ومنهجية العمل التي محورها العميل
- المحور الرابع: المفاهيم الرشيقة في خدمة العملاء
- المحور الخامس: تشجيع إشراك العملاء في صنع القرار
- المحور السادس: دمج ملاحظات العملاء في الاستراتيجية
- تأمل ومراجعة: الأفكار الرئيسية حول مفهوم "محورها العميل"



### اليوم الثاني: تطوير التواصل مع العملاء وإشراكهم

- المحور الأول: أسس التواصل الفعال
- المحور الثاني: مهارات التواصل المتقدمة لخدمة العملاء
- المحور الثالث: فن الاستماع وفهم احتياجات العملاء
- المحور الرابع: بناء الثقة والولاء من خلال التواصل
- المحور الخامس: تقنيات الإقناع والتأثير الشخصي
- المحور السادس: صياغة خطة للتواصل مع العملاء
- تأهل ومراجعة: مراجعة التقنيات والتطبيقات

### اليوم الثالث: المهنجيات الرشيقية والتحليلية في الخدمة وتحليل الأعمال

- المحور الأول: مقدمة في خدمة العملاء الرشيقية
- المحور الثاني: الانتقال من المعاملات إلى التفاعلات
- المحور الثالث: تحسين تجربة العملاء من خلال الاهتمام بالتفاصيل
- المحور الرابع: تخطيط تحليل الأعمال والتكامل مع المهنجيات الرشيقية
- المحور الخامس: استنباط المتطلبات وإشراك أصحاب المصلحة
- المحور السادس: بروتوكولات ومعايير خدمة العملاء
- تأهل ومراجعة: مراجعة المفاهيم الرشيقية والتحليلية

### اليوم الرابع: ضمان الجودة والرقابة وتقنيات تحليل الأعمال

- المحور الأول: ضمان الجودة في خدمة العملاء
- المحور الثاني: تطبيق "بوكا يوكي" لمنع الأخطاء
- المحور الثالث: التتبع والمراقبة في تحليل الأعمال
- المحور الرابع: التحسين المستمر وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية
- المحور الخامس: بطاقة الأداء المتوازن للمواءمة بين العملاء والاهداف المالية
- المحور السادس: إجراء تحليل أساسي للعملاء
- تأهل ومراجعة: مراجعة الجودة والنداء

### اليوم الخامس: تقييم الحلول وتطوير فرق خدمة العملاء

- المحور الأول: فهم تقييم الحلول وصنع القرار
- المحور الثاني: التدريب والتوجيه في خدمة العملاء
- المحور الثالث: خطوات بناء منظمة متعلمة
- المحور الرابع: حل النزاعات في تحليل الأعمال
- المحور الخامس: بناء فريق مستدام محوره العميل
- المحور السادس: التحضير لاختبار PBA-PMI والمراجعة النهائية
- تأهل ومراجعة: تأهلات ختامية وتطبيقات مستمرة

### بهذا تتهيأ هذه الدورة عن دورات التهيؤ في رؤى العملاء وتحليل الأعمال الأخرى:

تجمع هذه الدورة بشكل فريد بين مهارات إدارة علاقات العملاء وخبرة تحليل الأعمال. على عكس البرامج الأخرى، لا تقتصر هذه الدورة على تغطية استراتيجيات إنشاء ثقافة محورها العميل فحسب. فمن خلال التركيز على كل من خدمة العملاء والمهارات التحليلية، تؤكّن الدورة المشاركين من خلق تجارب عملاء ذات معنى واتخاذ قرارات أعمال قائمة على البيانات، مما يجعلهم أصولاً قيمة لهؤسساتهم.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونتر<br>سويسرا    | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |