



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



AGILE LEADERS
Training Center

08 - 12 Mar 2027

فيينا

دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 36031_3476 التاريخ: 08 - 12 Mar 2027 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 5700

الهدف من الدورة:

تهدف الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لقيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء. ستغطي الدورة مواضيع مثل: فهم احتياجات العملاء، تطوير استراتيجيات النمو، وتحسين العمليات الداخلية. سيتم التركيز على الممارسات العملية والتطبيق في بيئة العمل.

سيتم توفير بيئة تعليمية تفاعلية تشجع على المشاركة والتعلم من التجارب. سيتم استخدام دراسات الحالة وألعاب العمل لتوضيح المفاهيم. سيتم توفير دعم مستمر للمشاركين بعد انتهاء الدورة.

المحتوى البرنامجي:

- فهم احتياجات العملاء وتطوير استراتيجيات النمو
- تحسين العمليات الداخلية
- تطوير مهارات القيادة
- تطبيق الممارسات العملية

النتائج المتوقعة:

سيتمكن المشاركون من: فهم احتياجات العملاء، تطوير استراتيجيات النمو، وتحسين العمليات الداخلية.

- فهم احتياجات العملاء وتطوير استراتيجيات النمو
- تحسين العمليات الداخلية
- تطوير مهارات القيادة
- تطبيق الممارسات العملية



الأسئلة الشائعة

- ما هي أهداف البرنامج؟
- ما هي المخرجات المتوقعة؟
- ما هي المتطلبات المسبقة؟
- ما هي التكاليف؟
- ما هي المدة الزمنية؟

الأسئلة الشائعة

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات المتوقعة؟ ما هي المتطلبات المسبقة؟ ما هي التكاليف؟ ما هي المدة الزمنية؟

- 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 العمل الجماعي والتعلم المشترك.
- جلسات التغذية الراجعة: تغذية راجعة بناءة من المربين والنقران لتسهيل النمو والتحسين.
- التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء المحاكاة.

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات المتوقعة؟ ما هي المتطلبات المسبقة؟ ما هي التكاليف؟ ما هي المدة الزمنية؟

الأسئلة الشائعة

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات المتوقعة؟ ما هي المتطلبات المسبقة؟ ما هي التكاليف؟ ما هي المدة الزمنية؟

- دلائل عمل مفصلة: دلائل شاملة تحتوي على المفاهيم الأساسية، والتمارين، والموارد.
- مواد قراءة موصى بها: موارد إضافية للاستكشاف 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.

الأسئلة الشائعة: ما هي أهداف البرنامج؟ ما هي المخرجات المتوقعة؟ ما هي المتطلبات المسبقة؟ ما هي التكاليف؟ ما هي المدة الزمنية؟

الأسئلة الشائعة



الأسبوع 1: مقدمة عن Agile Leadership

- الموضوع 1: فهم أهمية عقلية خدمة العملاء
- الموضوع 2: تنمية منظمة مركزة على العميل
- الموضوع 3: مراجعات النداء بتركيز على العميل
- الموضوع 4: تلخيص تعلم اليوم والاستخلاصات الرئيسية

الأسبوع 2: استراتيجيات خدمة العملاء

- الموضوع 4: تنفيذ برامج تدريبية مركزة على العميل
- الموضوع 5: تقنيات لتعزيز رضا العملاء
- الموضوع 6: بناء ثقافة مركزة على العميل
- الموضوع 7: التفكير في تعلم اليوم وتعزيز المفاهيم المهمة

الأسبوع 3: مهارات خدمة العملاء المتقدمة

- الموضوع 7: إتقان مهارات خدمة العملاء المتقدمة
- الموضوع 8: الاتصال الفعال لنجاح العميل
- الموضوع 9: التعامل مع المواقف الصعبة مع العملاء
- الموضوع 10: مراجعة وتعزيز التعلم الرئيسي لليوم

الأسبوع 4: استراتيجيات تحسين خدمة العملاء

- الموضوع 10: استخدام التكنولوجيا لتحسين خدمة العملاء
- الموضوع 11: تصميم تجارب شخصية للعملاء
- الموضوع 12: استراتيجيات التحسين المستمر لرضا العملاء
- الموضوع 13: تلخيص تعلم اليوم واستخلاصات الرئيسية

الأسبوع 5: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء

- الموضوع 13: تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء
- الموضوع 14: تمكين الموظفين لتقديم خدمة استثنائية للعملاء
- الموضوع 15: إنشاء عملية استرداد خدمة مركزة على العميل
- الموضوع 16: تلخيص التعلم الرئيسي وختام الدورة التدريبية



الهدف من الدورة التدريبية

الهدف من الدورة التدريبية هو تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.

التركيز الشامل

- الدورة التدريبية الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.
- مراجعات الأداء بتركيز على العميل:

تتناول دورتنا تحديداً دمج التركيز على العميل في مراجعات الأداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافأة السلوكيات المركزة على العميل، ومواءمة الأداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.

تغوص هذه الدورة بعمق في خلق منظومة استراتيجيات تنظيمية مركزة على العميل

- مركزة على العميل. سيكتسب المشاركون رؤى حول بناء ثقافة مركزة على العميل، تنفيذ برامج التدريب، استخدام التكنولوجيا، وتصميم تجارب عملاء مخصصة. وتزود المشاركين بالمعرفة والنُدوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزة على العميل.

تقدم الدورة تقنيات خدمة تقنيات ومهارات متقدمة

- عملاء 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 صيغة الدورة التدريبية

- العملاء وخدمة العملاء نهجاً ديناميكياً وغامراً 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.

الهدف من الدورة التدريبية هو تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية لخدمة العملاء من خلال توفير تركيز شامل على تطوير عقلية خدمة العملاء، ومهارات خدمة العملاء المتقدمة، واستراتيجيات الإدارة وتحسين رضا العملاء. وتغطي مجموعة واسعة من المواضيع لضمان حصول المشاركين على فهم شامل للممارسات المركزة على العميل.

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

مدن التدريب

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