



دورة قيادة نهو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء



AGILE LEADERS
Training Center

03 - 07 May 2027
ميلان



دورة قيادة نمو الأعمال من خلال التميز المرتكز على العملاء

المرجع: 36031_51315 التاريخ: 03 - 07 May 2027 الموقع: ميلان 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 التشغيلية. 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 فني مستمر للمشاركين بعد انتهاء الدورة.

المحتوى البرنامجي:

- فهم احتياجات العملاء وتطوير استراتيجيات النمو
- تحسين العمليات التشغيلية
- تطوير مهارات القيادة والتحفيز
- تقييم النتائج والتغذية الراجعة

المتطلبات:

لا توجد متطلبات مسبقة للمشاركة في هذه الدورة.

- يجب أن يكون لدى المشاركين خبرة أساسية في إدارة الأعمال.
- يجب أن يكون لدى المشاركين القدرة على العمل في فريق.
- يجب أن يكون لدى المشاركين القدرة على اتخاذ القرارات.
- يجب أن يكون لدى المشاركين القدرة على التواصل الفعال.



الأسئلة الشائعة

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

مزايا البرنامج

البرنامج مصمم خصيصاً لمساعدة المشاركين على فهم وتطبيق مبادئ Agile في بيئاتهم العملية، مما يساهم في تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

- 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 المدربين والقرآن لتسهيل النمو والتحسين.
- التمارين العملية: أنشطة عملية لتطبيق المفاهيم المكتسبة في مواقف خدمة العملاء المحاكاة.

يتمتع المشاركون في البرنامج بفرصة التعلم من خبراء المجال، بالإضافة إلى إمكانية التواصل مع زملائهم المهنيين وتبادل الخبرات.

محتوى البرنامج

يغطي البرنامج مجموعة واسعة من المواضيع المتعلقة بـ Agile، بدءاً من المبادئ الأساسية وصولاً إلى التطبيقات المتقدمة في بيئات العمل المختلفة.

- 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.
- قوائم وقوائم تحقق: أدوات عملية للمساعدة في تطبيق الممارسات المركزة على العميل.

يتمتع المشاركون في البرنامج بفرصة التعلم من خبراء المجال، بالإضافة إلى إمكانية التواصل مع زملائهم المهنيين وتبادل الخبرات.

معلومات إضافية



الهدف من هذا البرنامج هو:

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

الهدف من هذا البرنامج هو:

- 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

الهدف من هذا البرنامج هو:

- 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

الهدف من هذا البرنامج هو:

- 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 والاستخلاصات الرئيسية

الهدف من هذا البرنامج هو:

- 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



الأسئلة الشائعة حول دورات تدريبنا

هل يمكنني حضور دورات تدريبكم دون خبرة سابقة؟
نعم، نحن نرحب بجميع المهنيين الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في إدارة الفرق والعمل بفعالية.

• التكرار 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 النداء بتركيز على العميل: على عكس العديد من الدورات، تتناول دورتنا تحديداً دمج التركيز على العميل في مراجعات النداء. سيتعلم المشاركون كيفية تقييم ومكافحة السلوكيات المركزة على العميل، ومواءمة النداء الفردي مع أهداف خدمة العملاء للمؤسسة.

• تفحص 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 والندوات اللازمة لتحويل منظماتهم إلى قوى فاعلة مركزة على العميل.

• تقديم الدورة تقنيات خدمة: تقديم 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.

هل يمكنني حضور دورات تدريبكم دون خبرة سابقة؟
نعم، نحن نرحب بجميع المهنيين الذين يرغبون في تطوير مهاراتهم في إدارة الفرق والعمل بفعالية.

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