



التحضير لاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العلاء المتهمة



AGILE LEADERS
Training Center

15 - 19 Nov 2026

جوهانسبرغ



التحضير للاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العملاء الممتدة

المرجع: 103600470_68246 التاريخ: 15 - 19 Nov 2026 الموقع: جوهانسبرغ الرسوم: Euro 6000

نظرة عامة على الدورة

تعتبر دورة التحضير للاختبار CCRP: مهارات إدارة علاقات العملاء الممتدة برنامجاً تدريبياً متطوراً مصمماً خصيصاً لمساعدة المحترفين على إتقان كافة جوانب مهارات إدارة علاقات العملاء اللازمة للنسوق التنافسية الحديثة. تدمج هذه الدورة الركائز الأساسية لعملية التحضير للاختبار CCRP، مما يضمن تطوير مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين واكتساب الثقة الكاملة للاجتياز الاختبار الرسمي. من خلال رحلة تعليمية ديناميكية، يستكشف المشاركون كيفية توظيف المؤسسات الحديثة للممارسات الاستراتيجية لتحسين رضا العملاء، وولائهم، وقيمتهم على المدى الطويل. سيحصل المشاركون على تدريب عملي يعزز قدرتهم على إدارة التفاعلات، وحل المشكلات، ودعم نمو الأعمال.

لا تقتصر هذه الدورة على الجانب النظري فحسب، بل تتضمن تدريباً على التميز في خدمة العملاء وتمارين تفاعلية تحاكي الواقع العملي. يتعرف المشاركون على مفاهيم رئيسية مثل تجزئة السوق، وأطر الاتصال، واستراتيجيات بناء العلاقات، وخطط استرداد الخدمات. كما تسلط الدورة الضوء على أهمية اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات والتقييمات القائمة على مؤشرات الأداء الرئيسية كجزء أساسي من التحضير للحصول على شهادة إدارة علاقات العملاء. ومن خلال الوحدات المركزة حول تدريب ولاء العملاء واستراتيجيات إدارة العلاقات، ينهي المشاركون البرنامج وهم مزودون بمعرفة تؤهلهم للاجتياز الاختبار وقدرات احترافية جاهزة للتطبيق الفوري.

الفئة المستهدفة

- مهثو خدمة العملاء
- أخصائيو ومنسقي إدارة علاقات العملاء
- تنفيذيو المبيعات ومديرو الحسابات
- وكلاء مراكز الاتصال وقادة الفرق
- مديرو العلاقات ومسؤولو نجاح العملاء
- شركاء التسويق المشاركون في تفاعلات العملاء
- المديرون الجدد الذين يستعدون للتدريب على شهادة CCRP

الإدارات المستهدفة

- قسم خدمة العملاء الساعي لتعزيز تدريب مهارات إدارة علاقات العملاء
- قسم إدارة علاقات العملاء والتجربة الرقمية المستعد لشهادة إدارة علاقات العملاء
- فرق المبيعات وتطوير الأعمال المحتاجة لتطوير مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين
- وحدات التسويق والاتصال المسؤولة عن تنفيذ تدريب ولاء العملاء
- فرق ضمان الجودة التي تراقب معايير التميز في الخدمة
- إدارات العمليات والدعم التي ترغب في رفع جاهزيتها للتحضير للاختبار CCRP

القطاعات المستهدفة



- قطاع البنوك والخدمات المالية
- قطاع الاتصالات
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- قطاع الضيافة والسفر
- قطاع الرعاية الصحية والتأمين
- قطاع العقارات وإدارة الممتلكات
- مراكز الخدمات الحكومية
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح مفاهيم مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين داخل بيئات الخدمة الفعلية
- وصف معايير تدريب التميز في خدمة العملاء بدقة
- مناقشة استراتيجيات تدريب ولاء العملاء الفعالة
- تحديد متطلبات التحضير للاختبار CCRP والخطوات اللازمة لنجاح الشهادة
- تلخيص أسس تدريب مهارات إدارة علاقات العملاء من خلال مهارات ونظرة
- مقارنة المكونات الأساسية لشهادة إدارة علاقات العملاء
- تصنيف أدوات ومقاييس إدارة علاقات العملاء لتقييم أداء الخدمة
- تمييز تقنيات التواصل المهني وأساليب استرداد الخدمة بفعالية

محاور الدورة

- اليوم الأول: مقدمة شاملة حول مهارات إدارة علاقات العملاء للمهنيين واستعراض المفاهيم الأساسية في السوق المعاصر.
- اليوم الثاني: استكشاف معايير تدريب التميز في خدمة العملاء وبناء قنوات اتصال فعالة مع الجمهور.
- اليوم الثالث: تطبيق استراتيجيات تدريب ولاء العملاء وتجزئة السوق لتعزيز القيمة المستدامة.
- اليوم الرابع: التركيز على اليات التحضير للاختبار CCRP وحل نماذج الأسئلة والمحاكاة العملية.
- اليوم الخامس: تقييم الأداء باستخدام مؤشرات الأداء واستعراض متطلبات شهادة إدارة علاقات العملاء النهائية.

الأسئلة الشائعة

من هو المؤهل لحضور هذه الدورة؟
تستهدف الدورة جميع العاملين في مجالات خدمة العملاء، المبيعات، والتسويق، بالإضافة إلى الراغبين في اجتياز اختبار CCRP بنجاح.

كيف تساهم الدورة في التحضير للاختبار CCRP؟
توفر الدورة مراجعات شاملة، واختبارات تدريبية، وتمارين تفاعلية تغطي كافة المتطلبات الرسمية للاختبار بتركيز عالٍ.

هل تتضمن الدورة تطبيقات عملية؟
نعم، تعهد الدورة على دراسات حالة، وتمارين لعب الأدوار، ومحاكاة سيناريوهات خدمة العملاء الواقعية لضمان اكتساب الخبرة العملية.

ما هي الفوائد التي تحصل عليها المؤسسات من هذه الدورة؟
تساعد المؤسسات على رفع جودة الخدمة، تحسين ولاء العملاء، وتمكين فرق العمل من تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة العلاقات.

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