



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

إدارة علاقات العملاء

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

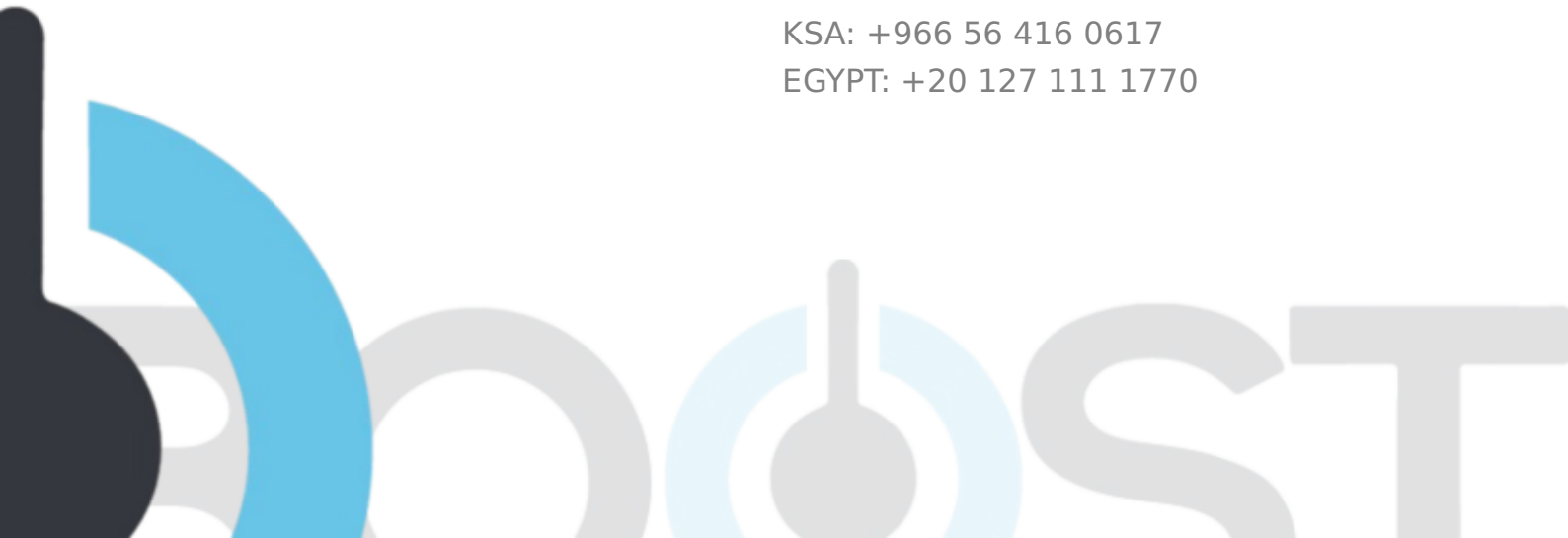
ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770



إدارة علاقات العملاء

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي المتكامل نحو تمكين المشاركين من تعزيز قدرتهم ومهاراتهم على إدارة خدمة العملاء في المؤسسة، من خلال الاطلاع على أحدث استراتيجيات التميز في تقديم الخدمة، وتعزيز مهارات التحليل المتكامل لديهم، بهدف تطوير ثقافة مؤسسية شاملة قائمة على الوصول إلى رضا العميل وزيادة ولاؤه، مع انعكاس بالإيجاب على تطور ونمو أعمال المؤسسة بشكل مستدام.

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة بالإضافة إلى **(معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية 30%)** العملية للمشاركين ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب. يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Target Audience

- ✓ الإدارات العليا في المؤسسات
- ✓ رؤساء الأقسام
- ✓ مديري وموظفي إدارة خدمة العملاء
- ✓ وكل محترف يرغب في إتقان تطبيق استراتيجيات تحسين خدمة العملاء المتطورة بشكل متكامل يساهم في تعزيز أداء الأعمال.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مفهوم وأهمية إدارة خدمة العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- ✓ الاطلاع على وظائف إدارة علاقات العملاء.
- ✓ إتقان التعامل مع استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ إتقان تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- ✓ تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.
- ✓ استخدام التكنولوجيا في تعزيز أداء خدمة العملاء بالمؤسسة.
- ✓ تطوير استراتيجيات متكاملة تسهم في الوصول لرضا وولاء العميل.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مفهوم إدارة علاقات العملاء.

- ✓ أهمية إدارة علاقات العملاء في تعزيز الأهداف البيعية والتسويقية للمؤسسة.
- ✓ وظائف إدارة علاقات العملاء.
- ✓ طبيعة العلاقة المتبادلة بين العميل والمؤسسة.
- ✓ استراتيجيات التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ دراسة حالات.
- ✓ تطبيق عملي.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 02

الفارق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء

- ✓ المعوقات التي تواجه تقديم خدمة عملاء فعالة
- ✓ أدوات إدارة علاقات العملاء
- ✓ مخاطر تنفيذ إدارة علاقات العملاء
- ✓ دراسة حالات

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.

- ✓ تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- ✓ استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- ✓ تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.
- ✓ أبرز الممارسات في إدارة توقعات العملاء بشكل مثالي.
- ✓ تطوير التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسوق الرقمي).
- ✓ دراسة حالات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 04

تحليل الخدمة المقدمة ومقدار احتياج العميل لها.

- ✓ تحديد نقاط قوة وضعف الخدمة المقدمة.
- ✓ استراتيجيات تطوير ميزة تنافسية تتناسب مع سمات العميل المثالي للمؤسسة.
- ✓ صفات الجودة المميزة للخدمة.
- ✓ مضاعفة القيمة المضافة للخدمة.
- ✓ نصائح لتطوير استراتيجيات متكاملة تسهم في النجاح في تقديم الخدمة.
- ✓ دراسة حالات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 05

استراتيجيات قياس رضا العملاء عن الخدمة المقدمة

- ✓ نموذج رضا العميل.
- ✓ معوقات الحصول على رضا العميل.
- ✓ نموذج القيمة المرغوبة للعميل.
- ✓ ميكنة خدمة العملاء.
- ✓ تطوير مؤشرات أداء لقياس خدمة العملاء في المؤسسة.
- ✓ استراتيجيات تعزيز أداء فريق خدمة العملاء.
- ✓ ورشة عمل تطبيقية.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة علاقات العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 12, 2027	April 16, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Oct. 11, 2026	Oct. 15, 2026	5 days	4250.00 \$	Egypt , Cairo
March 15, 2027	March 19, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
July 12, 2027	July 16, 2027	5 days	4950.00 \$	England , London

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

