

Course Name

البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء (CRM)

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

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي المتكامل إلى صقل مهارات موظفي خدمة العملاء وتمكينهم من تقديم تجربة استثنائية للعملاء. وذلك من خلال تسليحهم بأحدث استراتيجيات التميز في خدمة العملاء، وتطوير مهاراتهم التحليلية، وتعزيز ثقافة مؤسسية تضع رضا العميل على رأس أولوياتها.

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](#)

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Target Audience

- ✓ موظفو خدمة العملاء على جميع المستويات
- ✓ المسؤولون عن إدارة خدمة العملاء

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](#)

(CRM) البرنامج المتكامل في 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](#)

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

(CRM) مقدمة إلى إدارة علاقات العملاء:

- ✓ مفهوم وأهمية إدارة علاقات العملاء.
- ✓ وظائف إدارة علاقات العملاء.
- ✓ الفرق بين التركيز التقليدي والشمولي في إدارة علاقات العملاء.

أدوات إدارة علاقات العملاء:

- ✓ عرض لأهم أدوات إدارة علاقات العملاء.
- ✓ شرح وظائف كل أداة وكيفية استخدامها.

دراسة حالات:

- ✓ تحليل أمثلة ناجحة لتنفيذ إدارة علاقات العملاء في شركات مختلفة.
- ✓ مناقشة التحديات التي واجهتها هذه الشركات والحلول التي اتخذتها.

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 02

التخطيط الفعال لإدارة علاقات العملاء:

- ✓ استراتيجيات التخطيط لإدارة علاقات العملاء.
- ✓ خطوات وضع خطة إدارة علاقات العملاء.

استراتيجيات تطوير فريق إدارة علاقات العملاء:

- ✓ مهارات وخصائص أفراد فريق إدارة علاقات العملاء الناجح.
- ✓ خطط تدريب وتطوير فريق إدارة علاقات العملاء.

تحليل السوق:

- ✓ تحليل العملاء: فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- ✓ تحليل المنافسين: تقييم نقاط قوتهم وضعفهم.
- ✓ تحليل السوق: تحديد الفرص والتحديات.

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تطوير استراتيجيات تنافسية:

- ✓ تحديد ميزة تنافسية تتناسب مع سمات العميل المثالي للمؤسسة.
- ✓ تحليل نقاط القوة والضعف للمنتج/الخدمة المقدمة.
- ✓ تطوير استراتيجيات لتحسين نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة.

جودة الخدمة:

- ✓ صفات الجودة المميزة للخدمة.
- ✓ مضاعفة القيمة المضافة للخدمة.
- ✓ نصائح لتطوير استراتيجيات متكاملة تسهم في النجاح في تقديم الخدمة.

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](#)

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 04

تخطيط رحلة العميل وإدارة توقعاته:

- ✓ تحليل خصائص العملاء وتوقعاتهم.
- ✓ تحديد العميل المثالي الخاص بك.
- ✓ استراتيجيات تخطيط رحلة العميل.

تواصل فعال مع العملاء:

- ✓ تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- ✓ التخطيط لتفاعلات العملاء.
- ✓ تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على التركيز على العميل.

أفضل الممارسات في إدارة توقعات العملاء:

- ✓ تحديد توقعات العملاء بوضوح.

(CRM) البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء

Course Outline

✓ Day 05

ميكنة خدمة العملاء:

- ✓ استخدام أدوات أتمتة خدمة العملاء لتحسين الكفاءة
- ✓ توفير خدمة عملاء ذاتية الخدمة.
- ✓ استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين خدمة العملاء

قياس رضا العملاء:

- ✓ استراتيجيات قياس رضا العملاء عن الخدمة المقدمة.
- ✓ معوقات الحصول على رضا العميل.
- ✓ تطوير مؤشرات أداء لقياس خدمة العملاء في المؤسسة.
- ✓ استراتيجيات تعزيز أداء فريق خدمة العملاء.
- ✓ ورشة عمل تطبيقية على جميع محاور البرنامج التدريبي.

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](#)

البرنامج المتكامل في إدارة علاقات العملاء (CRM)

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 22, 2026	June 26, 2026	5 days	5950.00 \$	switzerland , Geneva
Oct. 5, 2026	Oct. 9, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Dec. 13, 2026	Dec. 17, 2026	5 days	4250.00 \$	KSA , Jeddah
March 15, 2027	March 19, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi

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 •

