

Course Name

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Sector Name

إدارة المشاريع و العقود

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

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Course Introduction

!ما الذي يدفع العميل للاستفادة من الخدمات المختلفة التي تقدمها له؟

إنها (الميزة التنافسية) التي توفرها له، والتي تتأكد مختلف المؤسسات من تطويرها بشكل مستمر لضمان توافقها مع احتياجات عملائها من ناحية، وللتأكد من تحقيق التفرد المطلوب وسط المنافسة الشديدة داخل عالم الأعمال اليوم.

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من التعرف على الاستراتيجيات الحديثة في بناء وتطوير الخدمات، من خلال تعزيز وتطوير مميزات التنافسية، وكيفية استخدامها في تحقيق التميز المطلوب، بالإضافة إلى إتقان عملية التطوير المستمر للميزة التنافسية، وبشكل يحقق للمؤسسة الريادة المستدامة على المنافسين.

بالإضافة إلى ذلك، يغطي هذه البرنامج التدريبي أبرز المهارات المطلوبة في التعامل مع العملاء، بالإضافة إلى استراتيجيات تحليل وتحسين الخدمة المقدمة، لضمان المؤسسة من الوصول إلى الرضا المتكامل للعملاء، وتعزيز الصورة العامة للمؤسسة.

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](#)

BOOST

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Target Audience

- ✓ مدير المشروع.
- ✓ كافة المشرفين العاملين في إدارة المشاريع.
- ✓ أعضاء فريق المشروع.

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](#)

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Learning Objectives

- ✓ التعرف على أهمية تطوير ميزة تنافسية فعالة للخدمة أو المنتج المقدم.
- ✓ التحليل الفعال لمزايا المنتجات أو الخدمات المنافسة.
- ✓ إتقان تحليل الجمهور المستهدف والتعرف على أبرز متطلباته واحتياجاته.
- ✓ استخدام أحدث استراتيجيات تطوير الميزة التنافسية.
- ✓ ممارسات القياس والتطوير المستمر للميزة التنافسية.
- ✓ إتقان استخدام استراتيجيات إدارة توقعات العملاء.
- ✓ تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة الفعالة لها لضمان الحفاظ على ولائهم.
- ✓ إتقان تصميم وتنفيذ وتطوير نظام شكاوى العملاء لتحسين أداء الخدمات.

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](#)

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Course Outline

✓ DAY 01

مقدمة إلى إدارة وتطوير الخدمات:

- ✓ التعرف على مفاهيم إدارة وتطوير الخدمات.
- ✓ كيف يلعب التطوير المستمر للخدمات في تعزيز أداء المؤسسة؟
- ✓ استراتيجيات إدارة وتطوير خدمات المؤسسة.
- ✓ مفهوم الميزة التنافسية.
- ✓ أهمية الميزة التنافسية في تطوير خدمات المؤسسات الحكومية.
- ✓ أبرز خصائص الميزة التنافسية الفعالة.
- ✓ 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](#)

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Course Outline

✓ Day 02

خطوات بناء وتصميم الميزة التنافسية الفعالة:

- ✓ تحليل الجمهور المستهدف لتحديد متطلباته واحتياجاته بدقة.
- ✓ تحليل المزايا التنافسية لمنتجات أو خدمات المنافسين وأدائها في السوق.
- ✓ تحليل إمكانيات المؤسسة في تطوير ميزة تنافسية متفوقة.
- ✓ أبرز استراتيجيات تطوير الميزة التنافسية الفعالة (قيادة التكلفة، قيادة الجودة، استراتيجية المحيط الأزرق، استراتيجية التحالفات).

قياس أداء الميزة التنافسية:

- ✓ أهمية القياس المستمر لأداء الميزة التنافسية للمنتج أو الخدمة أمام المنافسين.
- ✓ في تحليل أداء الميزة التنافسية BCG استخدام مصفوفة.
- ✓ استراتيجيات التطوير المستمر للميزة التنافسية.
- ✓ دراسة حالة.

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](#)

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Course Outline

✓ Day 03

الإدارة الفعالة لتوقعات العملاء

- ✓ تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- ✓ تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- ✓ استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- ✓ إدارة توقعات العملاء
- ✓ عناصر جودة الخدمة ونموذج RATER.
- ✓ تجاوز توقعات العملاء
- ✓ دور تطوير خدمة العملاء في تعزيز إدارة الخدمات بالمؤسسة.
- ✓ تكلفة خدمة العملاء السيئة.
- ✓ استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- ✓ المهارات الفعالة للتواصل مع العملاء.
- ✓ أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- ✓ دور تجربة العملاء المتميزة في تطوير العلامة التجارية.
- ✓ بناء سياسة المرونة في التكيف مع التوقعات المختلفة للعملاء.
- ✓ تطبيق عملي متكامل على كافة 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](#)

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 19, 2027	April 21, 2027	3 days	3250.00 \$	UAE , Dubai
July 13, 2026	July 15, 2026	3 days	3950.00 \$	England , London
Oct. 26, 2026	Oct. 28, 2026	3 days	3250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Jan. 17, 2027	Jan. 19, 2027	3 days	3250.00 \$	KSA , Riyadh

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 •