

**Course Name**

# استراتيجيات الإدارة الموجهة للعلماء

---

**Sector Name**

دورات القيادة والإدارة

**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



## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعلاء

### Course Introduction

يقدم هذا البرنامج التدريبي لتمكين القادة والمديرين من تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارية تتمحور حول العميل، وترتقي بتجربة التعامل إلى مستويات استثنائية.

**الإدارة الخارجية** يركز البرنامج على التحول من عقلية "الإدارة الداخلية" إلى ، من خلال أدوات واستراتيجيات تركّز على احتياجات العميل ، **"الموجهة للعميل** ، وتعيد تشكيل العمليات والقرارات وفق منظور العميل أولاً.

كما يزود هذا البرنامج التدريبي المشاركين بمهارات تحليل رحلة العميل، وتخصيص التجربة، وبناء ثقافة مؤسسية تتناغم مع صوت العميل كأداة لتحسين الأداء والنمو.

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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Target Audience

- ✓ القادة والمديرون التنفيذيون.
- ✓ مدراء خدمة العملاء وتجربة العملاء.
- ✓ مسؤولو التسويق والمبيعات.
- ✓ مدراء العمليات والتطوير المؤسسي.
- ✓ جميع العاملين المعنيين بالتفاعل المباشر أو غير المباشر مع 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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Learning Objectives

- ✓ فهم المفهوم الشامل للإدارة الموجهة للعملاء.
- ✓ إعادة تصميم السياسات والعمليات بما يتماشى مع احتياجات العملاء.
- ✓ تحليل رحلة العميل واستخدامها لتحديد نقاط التحسين.
- ✓ تطبيق استراتيجيات لخلق تجارب عملاء متفوقة ومستدامة.
- ✓ قياس أثر التوجه نحو العميل على الأداء المؤسسي.
- ✓ بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التركيز على العميل في جميع المستويات.

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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Course Outline

#### ✓ DAY 01

##### المفاهيم الأساسية للإدارة الموجهة للعملاء

- ✓ الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة المتمحورة حول العميل.
- ✓ المبادئ الجوهرية للتركيز على العميل.
- ✓ نماذج عالمية في الإدارة الموجهة للعملاء.
- ✓ العوامل التي تؤثر على رضا وولاء 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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 02

##### تحليل تجربة العميل وتصميم الرحلة

- ✓ مفهوم تجربة العميل وأثرها على النجاح المؤسسي
- ✓ (Customer Journey Mapping) أدوات رسم وتحليل رحلة العميل.
- ✓ تحديد نقاط الاتصال الحرجة وتحسينها
- ✓ الربط بين تجربة العميل واستراتيجيات التميز المؤسسي
- ✓ 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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 03

##### تصميم عمليات وإجراءات موجهة للعميل

- ✓ إعادة هيكلة العمليات من منظور العميل.
- ✓ إشراك العميل في تصميم الخدمات والمنتجات.
- ✓ إدارة التوقعات وتحقيق القيمة المضافة.
- ✓ التكامل بين الإدارات لتحقيق تجربة متكاملة.
- ✓ 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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 04

##### بناء ثقافة مؤسسية موجهة للعملاء

- ✓ "قيادة التغيير نحو ثقافة "العميل أولاً".
- ✓ تدريب وتوعية الموظفين على التركيز على العميل.
- ✓ خلق بيئة عمل محفزة على التفاعل الإيجابي مع العملاء.
- ✓ إدارة الشكاوى كفرص لتحسين العلاقة وتعزيز الثقة.
- ✓ 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](#)

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Course Outline

#### ✓ Day 05

##### قياس الأداء والتحسين المستمر من منظور العميل

- ✓ مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة برضا العميل (CSAT, NPS, CES).
- ✓ استخدام بيانات العملاء لتحسين الخدمات.
- ✓ التغذية الراجعة كأداة استراتيجية في التطوير المؤسسي.
- ✓ استراتيجيات التحسين المستمر بناءً على صوت العميل.
- ✓ 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](#)



Consulting and Training | Reach New Heights

## استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء

### Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 17, 2026	Aug. 21, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
June 22, 2026	June 26, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Nov. 2, 2026	Nov. 6, 2026	5 days	4950.00 \$	England , London
March 29, 2027	April 2, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

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](mailto:info@boostuae.com) [info@boostorg.com](mailto:info@boostorg.com)

Generated by BoostLab •

