

Course Name

التميز إدارة توقعات 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

التميز إدارة توقعات العملاء

Course Introduction

نجاح الأعمال قائم على مقدار رضا عملائها "... إنها حقيقة يؤمن بها عالم الأعمال" اليوم، ويظهر هذا جلياً في سعي مختلف المؤسسات على تطوير تجربة عملائها وإدارة توقعاتهم بصفة مستمرة، بهدف الحفاظ على ولائهم، ما ينعكس بالإيجاب على تعزيز قوة ومكانة العلامة التجارية في السوق.

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من التعرف على آليات تعزيز تجربة العملاء في مختلف المؤسسات، والتعرف على أبرز الاستراتيجيات التي تساهم في ربط العميل بالمنتج أو الخدمة وزيادة ولاؤه له، مع إتقان تطوير تجارب العملاء بشكل فعال يساهم في تحسين سمعة العلامة التجارية للمؤسسة.

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](#)



التميز إدارة توقعات العملاء

Target Audience

- ✓ مسؤولو خدمة العملاء.
- ✓ المحترفون العاملون في أقسام التسويق والمبيعات.
- ✓ مديرو حسابات العملاء.
- ✓ كل محترف يرغب في تطوير مهاراته في إدارة توقعات 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](#)

التميز إدارة توقعات العملاء

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مفهوم "تجربة العميل" ودوره في تعزيز ولاء العملاء وتطوير مكانة العلامة التجارية.
- ✓ إتقان استخدام استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- ✓ أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- ✓ التحليل المثالي لتجارب العملاء وتوقعاتهم في سبيل تحقيق وصول سهل لهم من ناحية، وإنشاء منتجات مطلوبة من ناحية أخرى.
- ✓ إتقان مواجهة مشكلات العملاء بكفاءة تسهم في الحفاظ على سمعة العلامة التجارية.

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](#)



التميز إدارة توقعات العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مدخل إلى خدمة العملاء

- ✓ التعرف على مفهوم تجربة العملاء.
- ✓ المعوقات التي تواجه تقديم تجربة عملاء فعالة.
- ✓ استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- ✓ أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- ✓ دور تجربة العملاء المتميزة في تطوير العلامة التجارية.
- ✓ بناء سياسة المرنة في التكيف مع التوقعات المختلفة للعملاء.

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](#)



التميز إدارة توقعات العملاء

Course Outline

✓ Day 02

تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.

- ✓ تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- ✓ استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- ✓ أبرز الممارسات في إدارة توقعات العملاء بشكل مثالي.
- ✓ تقييم وتعديل التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسوق الرقمي).

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](#)



التميز إدارة توقعات العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تطوير الاستراتيجيات التسويقية لتناسب مع تقديم تجربة عملاء مثالية

- ✓ قياس أداء العلامة التجارية داخل المؤسسات
- ✓ استراتيجيات تطوير أداء إدارة تجربة العملاء داخل المؤسسات
- ✓ 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](#)



التميز إدارة توقعات العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 28, 2026	Dec. 30, 2026	3 days	3950.00 \$	Malaysia , Kuala Lumpur
May 9, 2027	May 11, 2027	3 days	3250.00 \$	KSA , Dammam
Aug. 31, 2026	Sept. 2, 2026	3 days	3250.00 \$	UAE , Dubai
March 15, 2027	March 17, 2027	3 days	3250.00 \$	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 •

