MERCURY

إدارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

18 – 22 أبريل 2027

القاهرة (مصر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

المرجع: 189523_120668 **التاريخ:** 18 – 22 أبريل 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** Euro 3500

المقدمة:

يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز المهارات والمعرفة اللازمة لفرق خدمة العملاء، سواء كنتم من المديرين الرئيسيين، أو موظفي العلاقات مع العملاء، أو حتى المشاركين في تحقيق تحسينات ملموسة في تجربة العملاء. سنستكشف سويًا أساليب بناء الثقة، وتسويق الشراكات، وتحسين السياسات والإجراءات، مما يساعدكم في تحقيق أفضل أداء وتفاعل إيجابي مع أصحاب المصالح. تابعوا معنا لاكتساب المهارات العملية والتقنيات الحديثة التي ستعزز قدرتكم على تحقيق التميز في مجال خدمة العملاء.

الفئات المستهدفة:

- مديري خدمة العملاء.
- مسؤولي العلاقات مع العملاء.
- موظفي خدمة العملاء.
- مديري السياسات والإجراءات في المؤسسات.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركين قادرين على:

- فهم أساسيات إدارة علاقات العملاء وتحليل احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل فعال.
- تنفيذ تقنيات بناء وتعزيز الثقة مع العملاء ومواجهة تحديات العلاقات الصعبة.
- تحديد الفرص المناسبة لتسويق الشراكات وبناء استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء.
- تطبيق أسس تحسين السياسات والإجراءات لتلبية احتياجات العملاء وأهداف الشركة.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين فعالية عمليات خدمة العملاء ومراجعة الجودة.
- بناء وتعزيز الثقة مع أصحاب المصالح من خلال الاتصال الفعال والصادق.
- تطبيق تقنيات التفاوض وحل النزاعات بشكل فعال.
- فهم أحدث اتجاهات في تقديم خدمات كبار العملاء وتحسين الأداء بشكل مستمر.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

- فن إدارة اصحاب المصالح.
- تسويق الشراكة.
- إدارة السياسات والإجراءات.
- تطوير السياسات والإجراءات.
- بناء الثقة مع اصحاب المصالح.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، فن إدارة اصحاب المصالح:

- فهم أساسيات إدارة علاقات العملاء
- أهمية تحليل احتياجات وتوقعات العملاء
- تقنيات بناء وتعزيز الثقة مع العملاء
- التعامل مع تحديات العلاقات الصعبة وكيفية حلها

الوحدة الثانية، تسويق الشراكة:

- أساسيات تسويق الشراكات وكيفية تحديد الفرص المناسبة
- بناء استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء
- تعزيز التواصل مع الشركاء وتعزيز التعاون
- قياس نجاح استراتيجيات التسويق وضبطها حسب الحاجة

الوحدة الثالثة، إدارة السياسات والإجراءات:

- تحليل أهمية وضع سياسات وإجراءات فعالة لخدمات كبار العملاء
- كتابة وتطوير سياسات تتناسب مع احتياجات العملاء وأهداف الشركة
- مراجعة وتحسين الإجراءات الحالية لتحقيق أقصى فائدة

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة، تطوير السياسات والإجراءات:

- فهم أحدث اتجاهات في تقديم خدمات كبار العملاء
- استخدام التكنولوجيا لتحسين عمليات خدمة العملاء
- تحسين الجودة والكفاءة من خلال تحديث السياسات والإجراءات

الوحدة الخامسة، بناء الثقة مع اصحاب المصالح:

- تعزيز الثقة من خلال الاتصال الفعّال والصادق
- فهم دور التواصل غير اللفظي في بناء العلاقات
- تقنيات التفاوض وحل النزاعات بشكل فعّال