



ادارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

2024 - 13 يونيو
كوالا لامبور (ماليزيا)



ادارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

رمز الدورة: 134615_130668 تاريخ الإنعقاد: 09 - 13 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: كوالا لمبور (ماليزيا) التكلفة: 3900 اليورو

المقدمة:

يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز المهارات والمعرفة الالازمة لفرق خدمة العملاء، سواء كنت من المديرين الرئيسيين، أو موظفي العلاقات مع العملاء، أو حتى المشاركين في تحقق تحسينات ملحوظة في تجربة العملاء. سنستكشف سوياً 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:

- مديرى خدمة العملاء.
- مسؤولى العلاقات مع العملاء.
- موظفى خدمة العملاء.
- مديرى 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 وواجهة تحديات العلاقات الصعبة.
- تحديد الفرص المناسبة لتسويق الشراكات وبناء استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء.
- تطبيق أساسيات 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 كبيرة للعملاء وتحسين الائتمان بشكل مستمر.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، فن إدارة أصحاب 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 تتاسب مع احتياجات العملاء وأهداف الشركة
- مراجعة وتحسين الإجراءات الحالية لتحقيق أقصى فائدة

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 أصحاب المصالح:

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



نحوذن تسجيل :
ادارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

رمز الدورة: 120668 تاريخ الإنعقاد: 09 - 13 يونيو 2024 دولة الإنعقاد: كوالا لمبور (ماليزيا) التكالفة: 3900 اليورو

معلومات الوشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:
العنوان:
المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء ارسال الفاتورة لي

الرجاء ارسال الفاتورة لشركتي