



إدارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

2025 18 - 14 أبريل  
جنيف (سويسرا)



## إدارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

رمز الدورة: 120668\_134624 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 ابريل 2025 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 5500 يورو

### 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 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:

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

### الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون 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.

### 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 فعّالة لخدمات كبار العملاء
- كتابة وتطوير سياسات تتناسب 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 اصحاب الهصالح:

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

نموذج تسجيل :  
إدارة أصحاب المصالح وبناء الثقة وتحقيق التميز

رمز الدورة: 120668 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 ابريل 2025 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 5500 يورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

البلدية / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي