BLACKBIRD FOR TRAINING

# إدارة العملاء (التوعية والاكتساب والاحتفاظ)

2 – 6 أغسطس 2027

برلين (ألمانيا)

www.blackbird-training.com

## إدارة العملاء (التوعية والاكتساب والاحتفاظ)

**المرجع:** 3086_157883 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** برلين (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

في عالم الأعمال التنافسي اليوم، يُعتبر خدمة العملاء الجيدة عاملاً مميزاً رئيسياً بين الشركات. بينما قد تكون المنتجات متشابهة ويمكن تقليدها بسهولة، فإن خدمة العملاء الممتازة تمثل نظامًا متكاملاً يتطلب جهدًا من جميع جوانب المنظمة، ويجب أن يكون مدفوعًا من الإدارة العليا، ويؤثر في ثقافة المؤسسة بأكملها. إن إنشاء منظمة تتمحور حول العملاء يعد تحديًا، ولكنه يمنح الشركة ميزة تنافسية يصعب تقليدها. في هذه الدورة، ستتعرف على ما يتطلبه بناء منظمة تتمحور حول العميل وكيفية إدارة كافة جوانب التفاعل مع العملاء بدءًا من الوعي، مرورًا بالاكتساب، وصولاً إلى الحفاظ على العملاء.

سوف تتعلم استراتيجيات إدارة دورة حياة العملاء بفعالية، وكذلك كيفية تحسين استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء. من خلال التركيز على استراتيجيات إدارة خدمة العملاء، ستتمكن من ضمان رضا العملاء وولائهم على المدى الطويل، وتحويل الخدمة إلى ميزة تنافسية حقيقية.

## أهداف الدورة

- تطوير نهج شامل لخدمة العملاء من خلال دمج الجوانب الرئيسية لإدارة خدمة العملاء.
- تحديد الأهداف والبرامج التي تهدف إلى زيادة رضا العملاء الداخليين، الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على النتائج الخارجية.
- تقييم وتنفيذ استطلاعات رضا العملاء للحصول على رؤى قابلة للتنفيذ.
- استخدام شكاوى العملاء كفرصة لتحسين الخدمة وتعزيز ثقافة التحسين المستمر.
- صياغة اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs لضمان الوضوح والامتثال.
- تقييم أداء المنظمة في خدمة العملاء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs لتتبع وتحسين تقديم الخدمة.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: تعريف العميل وتقديره

- تعريف العميل: فهم الأبعاد المختلفة للعميل.
- خدمة العملاء: الدور المتغير لخدمة العملاء في الأعمال الحديثة.
- التمييز بين العملاء الداخليين والخارجيين، وأهمية خدمة العملاء الداخلية.
- أهمية الموظفين المتحمسين والمؤهلين في تقديم خدمة عملاء ممتازة.
- التغلب على عقلية الصوامع وتعزيز التعاون بين الإدارات لتحسين تقديم الخدمة.

### اليوم الثاني: خدمة العملاء كضرورة استراتيجية

- تحويل العملاء من "مشتبه بهم" إلى شركاء باستخدام استراتيجية إدارة العلاقات مع العملاء.
- استكشاف نموذج KANO لتحديد احتياجات العملاء على ثلاثة مستويات:
  - السمات الأساسية
  - السمات الأداء
  - سمات الإرضاء
- بناء منظمة تتمحور حول العميل ودمج خدمة العملاء كضرورة استراتيجية أساسية.
- فهم وتطبيق 7 ممارسات لمنظمة تتمحور حول العميل لتحسين تقديم الخدمة بشكل شامل.

### اليوم الثالث: استطلاعات رضا العملاء والأدوات الحيوية الأخرى

- المبادئ الأساسية لـ تقسيم العملاء وطرق التواصل الفعال مع كل فئة.
- دور مجموعات التركيز و استطلاعات رضا العملاء في قياس تجربة العملاء.
- أساليب الاستطلاعات الرئيسية، أمثلة على الاستبيانات وأفضل الممارسات لتصميم استطلاعات العملاء.
- فهم مؤشر رضا العملاء وتطبيق نموذج RATER لتقييم جودة الخدمة.
- تحديد فجوات جودة الخدمة باستخدام نموذج Servqual.

## اليوم الرابع: شكاوى العملاء والتعافي من الخدمة

- تحويل شكاوى العملاء إلى فرص لتحسين الخدمة واكتساب تعلم مستمر.
- التمييز بين الأعراض و الأسباب الجذرية لفشل الخدمة.
- فهم مفارقة التعافي وكيفية تعزيز ولاء العملاء من خلال التعافي الفعّال.
- الأنشطة الاستراتيجية والتكتيكية للتعافي من الخدمة وبناء عامل الإبهار لترك انطباع إيجابي لدى العملاء.

## اليوم الخامس: اتفاقيات مستوى الخدمة SLAs

- الخصائص الأساسية لـ اتفاقيات مستوى الخدمة الفعّالة وكيفية محاذاة توقعات العملاء مع تقديم الخدمة.
- عناصر اتفاقيات مستوى الخدمة، والخطوات اللازمة لإنشاء اتفاقيات واضحة وقابلة للتنفيذ.
- التوازن بين الجودة والتكلفة في تطوير اتفاقيات الخدمة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء KPIs: تحديد مؤشرات قابلة للقياس لمراقبة رضا العملاء وجودة الخدمة.
- استخدام مقياس البطاقة المتوازنة لتقييم أداء خدمة العملاء من أربع وجهات نظر رئيسية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

هذه الدورة في إدارة العملاء الوعي، الاكتساب، والاحتفاظ ستزودك بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل خدمة العملاء إلى ميزة استراتيجية. من خلال دمج مبادئ إدارة دورة حياة العملاء، ستتعلم كيفية:

- إنشاء استراتيجية للاحتفاظ بالعملاء تقوم على بناء علاقات طويلة الأمد وتعزيز الولاء.
- تنفيذ تقنيات الاكتساب الفعّالة للعملاء وتحويل العملاء الجدد إلى شركاء دائمين.
- استخدام استطلاعات رضا العملاء لتحسين مستمر وتقديم خدمة استثنائية.
- تطوير وإدارة برامج ولاء العملاء وفهم مزايا برامج الولاء للعملاء وكيفية الاستفادة منها.
- بناء استراتيجية فعّالة للتفاعل مع العملاء لضمان التواصل المستمر وتقديم تجارب شخصية.

من خلال حضور هذه الدورة، ستتعلم كيف تحول خدمة العملاء من وظيفة رد فعل إلى ركيزة استراتيجية فعّالة تضيف قيمة حقيقية للمؤسسة. المعارف والمهارات التي ستكتسبها ستساعدك على تحسين الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز التفاعل معهم، مما يقود إلى نمو الأعمال وزيادة الولاء.

## الخاتمة

دورة إدارة العملاء الوعي، الاكتساب، والاحتفاظ هي الدورة المثالية لأي شخص يسعى لبناء منظمة تتمحور حول العملاء تتفوق على منافسيها. ستكتسب رؤى عملية حول إدارة دورة حياة العملاء من الوعي إلى الاكتساب وصولاً إلى الاحتفاظ، بالإضافة إلى استراتيجيات تعظيم رضا العملاء من خلال إدارة خدمة العملاء الفعّالة.

لا تفوت هذه الفرصة لتعلم كيفية إنشاء وتنفيذ استراتيجيات فعّالة للاحتفاظ بالعملاء و استراتيجيات للتفاعل مع العملاء التي ستبني ولاء العملاء على المدى الطويل. سجل الآن لتكون جزءًا من فريق ذو رؤية مستقبلية يحوّل خدمة العملاء إلى ميزة تنافسية لا تقهر!