BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة تدريبية في إدارة علاقات العملاء

1 – 5 فبراير 2027

ميلانو (إيطاليا)

UK Traininig

PARTNER

www.blackbird-training.com

BLACKBIRD FOR TRAINING

دورة تدريبية في إدارة علاقات العملاء

المرجع: 322805_3254832 **التاريخ:** 1 – 5 فبراير 2027 **المكان:** ميلانو (إيطاليا) **الرسوم:** GBP 5200

مقدمة

في عالم الأعمال التنافسي، يعد بناء علاقات قوية مع العملاء وإدارتها أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق النجاح على المدى الطويل. يهدف مفهوم إدارة علاقات العملاء CRM إلى استخدام التكنولوجيا بشكل استراتيجي لتحسين وتحليل التفاعلات مع العملاء عبر دورة حياتهم. توفر هذه الدورة التدريبية المهارات والمعرفة اللازمة لتطبيق استراتيجيات فعّالة في إدارة علاقات العملاء، مما يسهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز الربحية.

من خلال التطبيقات العملية والدراسات الواقعية، سيتعلم المشاركون كيفية استخدام أدوات وتقنيات إدارة علاقات العملاء لتعزيز ولاء العملاء ودفع عجلة النمو.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية لـ إدارة علاقات العملاء CRM.
- استكشاف دورة حياة العميل وتحديد النقاط الأساسية للتفاعل.
- تطبيق استراتيجيات إدارة علاقات العملاء لتعزيز رضا العملاء والاحتفاظ بهم.
- استخدام تقنيات إدارة علاقات العملاء لإدارة البيانات وتتبع التفاعلات وأتمتة الجهود التسويقية.
- تحليل مقاييس إدارة علاقات العملاء لتحسين اتخاذ القرارات وتعزيز النمو.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إدارة علاقات العملاء ودورة حياة العميل

- تعريف إدارة علاقات العملاء CRM وأهميتها في الأعمال.
- فهم دورة حياة العميل: الوعي، الاكتساب، الاحتفاظ، الولاء.
- المكونات الرئيسية لـ نظام إدارة علاقات العملاء: العمليات التشغيلية والتحليلية والتعاونية.
- فوائد إدارة علاقات العملاء: تحسين رؤى العملاء، تحسين عمليات المبيعات، تعزيز العلاقات.
- جلسة عملية: رسم خريطة رحلة العميل وتحديد فرص التفاعل.

اليوم الثاني: استراتيجيات CRM وتعزيز تفاعل العملاء

- تطوير استراتيجيات CRM فعالة لمختلف نماذج الأعمال.
- التقسيم والاستهداف: تحديد العملاء ذوي القيمة العالية.
- تخصيص التفاعل مع العملاء لتعزيز الولاء.
- تقنيات إدارة العملاء المحتملين: توليد العملاء، تقييم العملاء، رعاية العملاء.
- دراسة حالة: استراتيجيات CRM الناجحة في الشركات الرائدة.

اليوم الثالث: تقنيات CRM والأتمتة

- نظرة عامة على أشهر منصات CRM: Salesforce, HubSpot, Zoho CRM, Microsoft Dynamics.
- إدارة قواعد بيانات العملاء والحفاظ على سلامة البيانات.
- الأتمتة في CRM: التسويق عبر البريد الإلكتروني، مسارات المبيعات، متابعة العملاء.
- التكامل مع الأدوات التجارية الأخرى ERP، أتمتة التسويق، وسائل التواصل الاجتماعي.
- ورشة عملية: إعداد وتخصيص لوحة معلومات CRM.

اليوم الرابع: تحليل البيانات وقياس نجاح CRM

- فهم تحليلات CRM ومؤشرات الأداء.
- مقاييس أساسية: معدل الاحتفاظ بالعملاء، قيمة عمر العميل CLV، معدل التحويل، درجة الترويج الصافي NPS.
- استخدام البيانات في اتخاذ القرارات وتحسين استراتيجيات العملاء.
- عرض وتحليل رؤى العملاء.
- تمرين جماعي: تحليل بيانات CRM لتحديد فرص النمو.

اليوم الخامس: تنفيذ CRM وأفضل الممارسات

- خطوات تنفيذ استراتيجية CRM بنجاح في المؤسسة.
- إدارة التغيير وتعزيز تبني أنظمة CRM.
- أفضل الممارسات في إدارة علاقات العملاء: الأمان والامتثال GDPR، CCPA.
- المشروع النهائي: تصميم استراتيجية CRM لسيناريو تجاري.
- جلسة ختامية: مناقشة المخرجات وتقديم التغذية الراجعة.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- إتقان مهارات إدارة علاقات العملاء لبناء علاقات دائمة وقوية.
- زيادة رضا العملاء والاحتفاظ بهم من خلال استراتيجيات CRM الفعالة.
- استخدام تقنيات CRM لتبسيط عمليات المبيعات والتسويق.
- تحقيق النمو من خلال فهم وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.

الخاتمة

إن إدارة علاقات العملاء CRM هي أداة قوية لتحسين ولاء العملاء، وتطوير عمليات المبيعات، ودفع نمو الأعمال. تزود هذه الدورة المشاركين بمهارات عملية لإدارة تفاعلات العملاء بكفاءة، والاستفادة من تقنيات CRM لتعزيز الاستراتيجيات التجارية.

من خلال الخبرات العملية والتطبيقات الواقعية، سيكون المشاركون مستعدين لتحويل تفاعلهم مع العملاء نحو نجاح مستدام وطويل الأمد.