

تخطيط استراتيجي لخدمات الهندسة الكهربائية المركزة حول  
العميل

UK Traininig

**PARTNER**



## تخطيط استراتيجي لخدمات الهندسة الكهربائية المركزة حول العميل

### مقدمة

في ظل التطور السريع في مجال الهندسة الكهربائية، يصبح التخطيط الاستراتيجي الذي يركز على احتياجات العملاء أمراً أساسياً لتحقيق النمو المستدام والاستمرارية. تم تصميم هذه الدورة المكثفة على مدى 5 أيام لتزويد المهندسين بأحدث استراتيجيات التركيز على العميل المخصصة لخدمات الهندسة الكهربائية، مما يعزز علاقات قوية مع العملاء ويحقق وضعاً تنافسياً فريداً. سيكتسب المشاركون من خلال استكشاف حلول تركز على العميل وأساليب التخطيط الاستراتيجي المتوافقة مع احتياجات العملاء، فهماً عميقاً حول كيفية تحقيق التوافق بين الأهداف التنظيومية ورضا العملاء لضمان النجاح المستقبلي.

### أهداف الدورة

- تزويد المشاركين بأحدث النهجيات في التخطيط الاستراتيجي المخصص لخدمات الهندسة الكهربائية.
- تعزيز فهم المشاركين لمفهوم التركيز على العميل، ومساعدتهم على فهم معنى التركيز على العميل ودوره الحاسم في تشكيل الأهداف والقرارات الاستراتيجية.
- تزويد المشاركين بأدوات وتقنيات لتحليل اتجاهات السوق، وفهم سلوك العملاء، وتقييم البيئة التنافسية.
- توكين المشاركين من تطوير خطط استراتيجية قابلة للتنفيذ تتماشى مع توقعات العملاء وتوقعات المؤسسة.
- تنمية المهارات اللازمة لتطبيق الاستراتيجيات، ومراقبتها، وتكييفها لضمان الحفاظ على ميزة التركيز على العميل في بيئات العمل الديناميكية.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: فهم أهمية التركيز على العميل في خدمات الهندسة الكهربائية

- مقدمة عن التخطيط الاستراتيجي في سياق الهندسة الكهربائية وكيفية تطبيقه بطريقة تركز على العميل.
- التعريف بمفهوم التركيز على العميل وتأثيره الملموس على النجاح المستدام.
- تقنيات تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم ونقاط الألم في قطاع الهندسة.
- دراسات حالة حول القيادة التي تركز على العميل واستراتيجيات ناجحة في المجال.

#### اليوم الثاني: تحليل السوق وتحديد الوضع التنافسي

- تحليل شأه للسوق في خدمات الهندسة الكهربائية مع التركيز على الاتجاهات الرئيسية والفرص والتحديات.
- تحديد نقاط القوة والضعف لدى المنافسين، وتقديم رؤى حول تطوير استراتيجية تركز على العميل لمواجهة تنافسي فريد.
- ورشة عمل: بناء إطار لتحديد الموقع التنافسي وفقاً لهيكل التخطيط الذي يركز على العميل.

#### اليوم الثالث: تطوير أهداف استراتيجية تركز على العميل

- مواءمة الأهداف التنظيومية مع توقعات العملاء والهيكل الصناعي لتحقيق نتائج قوية.
- تحديد أهداف SMART محددة، قابلة للقياس، قابلة للتحقيق، ذات صلة، ومحددة بزمن لتحقيق فعالية التركيز على العميل وتوافقها مع أهداف الأعمال.
- دمج ملاحظات العملاء في عملية اتخاذ القرار، مما يعزز التخطيط الذي يركز على العميل.
- أمثلة عملية لمنظمات حققت توافقاً استراتيجياً مع التركيز على العميل.

#### اليوم الرابع: صياغة خطط استراتيجية قابلة للتنفيذ

تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى خطط ومبادرات قابلة للتنفيذ تركز على العملاء.

PARTNER



- استراتيجيات لتخصيص الموارد والهيئات التي تعطي الأولوية للمبادرات التي تركز على العميل.
- وضع جداول زمنية وهياكل أساسية ومؤشرات قياس الأداء الرئيسية لضمان النجاح.
- ورشة عمل: صياغة خطة استراتيجية لخدمات الهندسة الكهربائية بتركيز على العميل.

### اليوم الخامس: التنفيذ والمراقبة والتكيف

- أفضل الممارسات لتنفيذ الخطط الاستراتيجية بالتوافق مع الإعلانات التي تركز على العميل وسبل التواصل.
- مراقبة ومؤشرات الأداء الرئيسية KPIs وقياس فعالية المبادرات التي تركز على العميل.
- تقنيات لتكييف الخطط مع ظروف السوق المتغيرة وتفضيلات العملاء.
- العروض النهائية مع التغذية الراجعة من النقران لتحسين الخطط الاستراتيجية للتطبيق العملي.

### الخاتمة

تهنئ هذه الدورة فرصة للتعرف العميق على التركيز على العميل في الهندسة الكهربائية وتوفير رؤى قابلة للتنفيذ لدفع النجاح الاستراتيجي. ومع التركيز على التدريب على التركيز على العميل، سيفادر المشاركون وهم مستعدون للقيادة باستراتيجية تضع رضا العملاء في قلب كل قرار تنظيمي.

UK Training  
**PARTNER**



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تحقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

