BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة العلاقات في الأعمال

December 2026 18 – 14

برلين (ألمانيا)



إدارة العلاقات في الأعمال

المرجع: 186139_3255065 **التاريخ:** 14 – 18 December 2026 **المكان:** برلين (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5200

مقدمة

تمثل إدارة العلاقات ركيزة أساسية في عالم الأعمال الحديث، حيث تعتمد المؤسسات الناجحة على قدرتها في بناء علاقات مهنية قوية مع العملاء، الشركاء، والموظفين.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات والاستراتيجيات الأساسية التي تمكنهم من إدارة العلاقات الداخلية والخارجية بكفاءة، وتعزيز الاحتفاظ بالعملاء، وتحقيق تعاون فعال بين الفرق، ودعم النجاح المؤسسي طويل الأمد.

من خلال مزيج من المفاهيم النظرية والتطبيقات العملية، سيتعلم المشاركون كيفية بناء الثقة والتأثير، واستخدام الذكاء العاطفي، وحل النزاعات بأسلوب احترافي، وتخطيط علاقات استراتيجية مستدامة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أساسيات إدارة العلاقات وأهميتها الاستراتيجية في بيئة الأعمال.
- تطبيق تقنيات الاتصال الشخصي لبناء الثقة وتكوين الروابط الإيجابية.
- تحسين إدارة العلاقات الداخلية والخارجية مع مختلف أصحاب المصلحة.
- التعامل مع الخلافات والتفاعلات الصعبة بمهنية وفعالية.
- تطوير استراتيجيات بناء علاقات طويلة الأمد تتماشى مع أهداف العمل.

محاور الدورة

اليوم الأول: أساسيات إدارة العلاقات

- مقدمة في إدارة العلاقات في سياق الأعمال.
- دور الذكاء العاطفي في بناء العلاقات المهنية.
- تحديد أصحاب المصلحة الأساسيين ورسم خريطة العلاقات.
- أساسيات بناء الثقة في البيئات المهنية.
- تأثير الثقافة والشخصية على ديناميكيات العلاقات.



اليوم الثاني: الاتصال والتأثير

- مبادئ الاتصال الفعال في بيئة الأعمال.
- استخدام تقنيات الاستماع النشط والتعاطف.
- الإشارات اللفظية وغير اللفظية في بناء العلاقات.
- كيفية التأثير دون سلطة رسمية.
- تكييف أسلوب الاتصال حسب نوع أصحاب المصلحة.

اليوم الثالث: إدارة علاقات العملاء والعملاء المحتملين

- فهم توقعات العملاء وسلوكياتهم.
- تقنيات تعزيز رضا العملاء وولائهم.
- إدارة العملاء الصعبين واستراتيجيات استعادة الخدمة.
- نظرة عامة على أدوات إدارة علاقات العملاء CRM والمنصات الرقمية.
- دراسات حالة في استراتيجيات ناجحة لإدارة علاقات العملاء.

اليوم الرابع: إدارة العلاقات الداخلية

- التعاون والعمل الجماعي بين الأقسام المختلفة.
- إدارة العلاقات صعودًا وهبوطًا وأفقيًا داخل المؤسسة.
- بناء روابط قوية مع أصحاب المصلحة الداخليين.
- تقنيات حل النزاعات والتفاوض.
- تعزيز ثقافة مؤسسية قائمة على العلاقات.

اليوم الخامس: التخطيط الاستراتيجي واستدامة العلاقات

- تطوير استراتيجيات طويلة الأمد لإدارة العلاقات.
- مراقبة وتقييم فعالية العلاقات.
- الأخلاقيات والمهنية في إدارة العلاقات.
- التشبيك والتفاعل مع أصحاب المصلحة.
- وضع خطة عمل لتطبيق استراتيجيات العلاقات في بيئة العمل.



لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب مهارات تواصل وتأثير عالية القيمة في بيئة العمل.
- القدرة على إدارة العلاقات الصعبة باحترافية داخل وخارج المؤسسة.
- تعزيز فرص النجاح الوظيفي من خلال بناء شبكات قوية ومؤثرة.
- دعم أهداف المؤسسة من خلال تحسين الولاء والتفاعل مع العملاء وأصحاب المصلحة.
- تعلم أفضل الممارسات وأدوات CRM الرقمية المستخدمة عالميًا.

الخاتمة

في عالم الأعمال التنافسي اليوم، تُعد إدارة العلاقات من العوامل الحاسمة للنجاح المهني والتنظيمي. توفر لك هذه الدورة تدريبًا متكاملاً يجمع بين المعرفة النظرية والتطبيقات العملية، مما يتيح لك فهم أعمق للديناميكيات البشرية في بيئة الأعمال، واستخدام مهاراتك لبناء علاقات متينة ومستدامة تدفعك ومؤسستك نحو التميز.

ابدأ رحلتك في تطوير العلاقات الاستراتيجية... وتميّز في كل تفاعل مهني.

