

A photograph showing a man in a dark suit and tie standing in front of a group of people. He is holding a smartphone in his right hand and a microphone in his left hand. Several other hands are visible, some holding smartphones and others holding microphones, suggesting a press conference or interview setting. The background is blurred.

الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير





# دورة: المنظومة المتكاملة لإدارة علاقات العملاء CRM

ال코드	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
PRC-813	طرابزون (تركيا)	فأعة فندقية	2026-03-16	2026-03-20	€ 4450	25 العربية -

## أهداف الدورة التدريبية

- المنظومة المتكاملة لإدارة علاقات العملاء وأهميتها للمؤسسات والمنظمات
- الفهم الواضح لإدارة العلاقات بالعملاء وأهميتها
- مناقشة التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- عرض للسياسات المختلفة في التعامل مع العملاء
- معرفة أنواع تقييمات إدارة علاقات العملاء
- التعريف ببيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- كيفية بناء نظام إدارة علاقات العملاء
- كيفية إدارة شكاوى العملاء

## المستهدفو من الدورة التدريبية

- المدراء العاملون وأصحاب القرار.
- مدراء كل من التسويق، الإعلان والترويج، والتطوير.
- مدراء تكنولوجيا المعلومات.
- مدراء خدمة العملاء، والمشرفون.
- مستشارو التمويل ومدراء الوحدات البنكية.
- مدراء الفروع.
- مدراء العمليات.



## المحاور العلمية للدورة التدريبية

### ادارة علاقات العملاء

- ما هي إدارة علاقات العملاء؟
- ما هي جوانب المؤسسة ذات العلاقة؟
- المعرفة بالسوق والمعرفة بالذات والمعرفة بالعملاء
- التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- التحول من الرضا إلى الولاء
- التحول من التعاملات إلى العلاقات
- التعريف بالمهام والمفهوم التسويقي الشخصي والتسويق التقليدي

### القواعد الذهبية لتحويل التعاملات إلى علاقات

- فوائد إدارة علاقات العملاء وأهميتها
- تقييم العملاء حسب درجة: الربحية، الولاء، الرضا، الشكاوى....
- هل أنت بحاجة لإدارة علاقات العملاء
- التركيز على ربحية العميل
- أسلوب الاتصال بالعملاء
- محاور القيمة : خصائص المنتجات

### سياسات التعامل مع العملاء ، إكتساب العملاء الجدد ، الاحتفاظ بالحاليين، استعادة القدامى

- ولاء العملاء : العوامل المؤثرة على ولاء العملاء
- تقنيات إدارة علاقات العملاء
- الاتصالات الداخلية والخارجية



- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمغرافية والبيانات السلوكية ...
- كيفية بناء قاعدة المعلومات
- مرحلة تحديد المعلومات الالزمة ومصادرها
- مرحلة الحصول على المعلومات وتبويتها
- مرحلة الاستفادة من المعلومات
- مرحلة تطوير المعلومات وتعديلها
- سمات وخصائص قاعدة المعلومات: التفاصيل, الحداثة ...
- موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة
- أسباب فشل إدارة علاقات العملاء وكيفية التغلب عليها
  - من هو العميل المريح؟
  - خطوات التعامل مع العملاء المربيين
  - إدارة شكاوى العملاء
  - لماذا لا يشتكي العملاء؟
  - الخطوات الهامة في حل المشاكل
  - نقل الخبرة داخل المؤسسة



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



## الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermansgatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden