



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: إستراتيجية تحقيق رضا العملاء من منظور الجودة الشاملة

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 2550	2025-01-09	2025-01-05	قاعة فندقية	بيروت (لبنان)	MCC-793

### أهداف الدورة التدريبية

- الفهم الواضح لإدارة العلاقات بالعملاء وأهميتها
- مناقشة التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- عرض للسياسات المختلفة في التعامل مع العملاء
- معرفة أنواع تقنيات إدارة علاقات العملاء
- التعريف بالبيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- كيفية بناء نظام إدارة علاقات العملاء
- كيفية إدارة شكاوى العملاء
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء

### المحاور العلمية للدورة التدريبية

- التعريف بالمهام والمفهوم التسويقي الشخصي والتسويق التقليدي
- 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
- القواعد الذهبية لتحويل التعاملات إلى علاقات



- فوائد إدارة علاقات العملاء وأهميتها
- تقييم العملاء حسب درجة: الربحية, الولاء, الرضا, الشكاوى ... إلخ
- 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 ... إلخ
- كيفية بناء قاعدة المعلومات
- مرحلة تحديد المعلومات اللازمة ومصادرها
- مرحلة الحصول على المعلومات وتبويبها
- مرحلة الاستفادة من المعلومات
- مرحلة تطوير المعلومات وتعديلها
- سمات وخصائص قاعدة المعلومات: التفاصيل, الحداثة ... إلخ
- موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة
- أسباب فشل إدارة علاقات العملاء وكيفية التغلب عليها
- من هو العميل المريح?
- خطوات التعامل مع العملاء المربحين
- إدارة شكاوى العملاء
- لماذا لا يشتكى العملاء?



- الخطوات الهامة في حل المشاكل
- نقل الخبرة داخل المؤسسة
- مفهوم ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- مبادئ ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- أبعاد ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- استراتيجيات قيادة عملية ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء
- عناصر ادارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden