



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة | الفندق | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|---------|--------|------------|------------|--------|----------------------|
| MCC-793 | ONLINE  | ONLINE | 2025-04-21 | 2025-04-25 | € 1750 | العربية - 25         |

### 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 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 بعروض تقديمية (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 الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414959 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianscademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden