



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



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

| الكود   | المدينة         | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-----------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-793 | بودابست (المجر) | قاعة فندقية | 2025-05-12 | 2025-05-16 | € 4950 | 25          |

### أهداف البرنامج

- 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 إدارة الجودة الشاملة في خدمة العملاء

### المحاور العلمية

- 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 بال الحاليين, 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, الحادثة ... 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 تطوّرهم.
- 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 وسائل 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 والمدرّبين 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، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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