



## العلاقات العامة والإعلام



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: المنظومة المتكاملة لإدارة علاقات العملاء CRM

| الكود   | المدينة  | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|----------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| PRC-813 | سنغافورة | قاعة فندقية | 2024-05-06 | 2024-05-10 | € 5950 | 25          |

### أهداف البرنامج

- 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 تقنيات إدارة علاقات العملاء
- التعريف بالبيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- كيفية بناء نظام إدارة علاقات العملاء
- كيفية إدارة شكاوى العملاء

### المحاور العلمية

- إدارة 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 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 ...
- 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 ...
- 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

#### لمن هذا البرنامج

- 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.



## 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