

€ TRAINING

تطوير العلاقات مع العملاء: تقنيات متقدمة لتحقيق الولاء والرضا

21 - 25 إبريل 2025
دوسلدورف (ألمانيا)



تطوير العلاقات مع العملاء: تقنيات متقدمة لتحقيق الولاء والرضا

رمز الدورة: Z1272 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: دوسلدورف (ألمانيا) - التكلفة: 6000 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

برنامج تدريبي مصمم لتعزيز مهارات المشاركين في إدارة العلاقات مع العملاء بشكل فعال ومتقدم. يهدف البرنامج إلى تزويد المشاركين بالأدوات والتقنيات اللازمة لتعزيز الولاء والرضا لدى العملاء، وبناء علاقات قوية ومستدامة تعود بالفائدة على الشركة.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم أعمق لتحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- اكتساب مهارات التواصل الفعال والاستماع الفعّال.
- تطوير استراتيجيات لبناء علاقات قوية مع العملاء وتحقيق الولاء.
- تعلم تقنيات إدارة الشكاوى والتعامل مع المشكلات بفعالية.
- استخدام التحليلات والبيانات لتحسين تجربة العملاء وتعزيز الرضا.

الفئات المستهدفة:

- مدراء خدمة العملاء وموظفي خدمة العملاء الذين يعملون في قطاعات مختلفة.
- مديرو المبيعات وموظفي المبيعات الراغبين في تعزيز علاقاتهم مع العملاء.
- مسؤولو التسويق الذين يسعون إلى تحسين تفاعلات العملاء ورضاهم.
- موظفو الشركات الذين يتفاعلون بانتظام مع العملاء ويرغبون في تحسين مهاراتهم في هذا المجال.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى

تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم:

- استراتيجيات لفهم احتياجات العملاء المتطورة.
- تقنيات تحليل البيانات والتحليل السلوكي لتحديد توقعات العملاء.

الوحدة الثانية

تطوير مهارات التواصل الفعال مع العملاء:

- تقنيات الاستماع الفعّال وتحليل الاحتياجات.
- استراتيجيات التواصل الشفهي والكتابي الفعّال مع العملاء.

الوحدة الثالثة

بناء علاقات قوية وإدارة الشكاوى:

- تطبيق أساليب فعّالة لبناء الثقة والتواصل الإيجابي مع العملاء.
- استراتيجيات لإدارة الشكاوى وحل المشكلات بشكل فعّال.



الوحدة الرابعة

استخدام التحليلات لتحسين تجربة العملاء:

- استخدام البيانات والتحليلات لتحديد نقاط القوة والضعف في تجربة العملاء.
- تطبيق التحليلات لتحسين العمليات وتحقيق رضا العملاء.

الوحدة الخامسة

تقنيات لبناء الولاء وتعزيز الرضا:

- استراتيجيات لبناء برامج الولاء وجذب العملاء الجدد.
- تطبيق أفضل الممارسات للحفاظ على العملاء وتعزيز الرضا والولاء.