



**الرقمي الدورة التدريبية: المرونة والتكيف في خدمة العملاء
ومواكبة التغيرات السريعة في العصر**

Ref: #CUS8998



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم خدمة العملاء التدريبية المتخصصة لتسليط الضوء على الأهمية يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة العملاء باستمرار، لم يعد تقديم خدمة سريع التغيير. في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة المتزايدة للمرونة والتكيفاً تلبية على الاستجابة بفعالية للتحديات الجديدة، وتكييف تقليدية كافيًا. تحتاج المؤسسات إلى تطوير قدرتها وتغيير توقعات حول العميل، وكيفية دمج الاحتياجات المتطورة. تستكشف هذه الدورة بعمق كيفية استراتيجياتها بسرعة، وابتكار حلول تجربة العملاء، وكيفية الاستفادة من التقنيات الحديثة مثل في عمليات خدمة (Agile) الممارسات الرشيدة (بناء ثقافة تتمحور المستهلك وإدارة الجودة، مع العميل. نعتمد في هذه الدورة على أحدث الأبحاث الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات لتعزيز (Jack Welch) الذي أكد على أهمية التكيف الإشارة إلى أعمال الأكاديمي العالمي البروفيسور والدراسات في مجال سلوك إلى فرصاً لتعزيز الدورة المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة المستمر في بيئة الأعمال التنافسية. ستزود هذه جاك ويلش الدورة إلى تمكين قادة خدمة Center الولاء ورضا العملاء. يهدف BIG BEN Training لمواجهة التحديات بمرونة، وتحويلها مؤسساتهم من خلال تبني نهج مرن ومبتكر في تقديم العملاء والمختصين من إحداث تأثير إيجابي ومستدام من خلال هذه الخدمة.



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفي فرق خدمة العملاء.
- الموظفين في أقسام تجربة العميل.
- المتخصصين في إدارة علاقات العملاء (CRM).
- مع العملاء أصحاب الأعمال والمدراء الراغبين في تحسين تفاعلهم
- المهتمين بتطوير مهاراتهم في المرونة التنظيمية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية.
- قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- القطاع الصحي والرعاية الطبية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- الشركات الناشئة في جميع القطاعات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة تجربة العميل.
- إدارة العمليات.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة الجودة.



أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تطوير استراتيجيات مرنة لخدمة العملاء.
- التكيف مع التغيرات السريعة في توقعات العملاء.
- تحليل بيانات العملاء لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- تطبيق منهجيات Agile في فرق خدمة العملاء.
- تحسين تجربة العميل الشاملة.
- إدارة توقعات العملاء بفعالية.
- بناء ثقافة تتمحور حول العميل.
- الاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الخدمة.
- تطوير مهارات حل المشكلات المعقدة.
- تعزيز التواصل الفعال مع العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:



BIG بين المحاضرات وتفاعلية تهدف إلى تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية شاملة خدمة العملاء، والتطبيقات العملية التي تعزز النظرية القائمة على أحدث الأبحاث والدراسات في يدمج BEN Training Center المناسبة. يتم تشجيع واقعية من مختلف الصناعات، مما يتيح للمشاركين الفهم والتطبيق. تتضمن المنهجية دراسات حالة مجال والمعارف بين المشاركين، وتطوير حلول العمل الجماعي من خلال ورش عمل تفاعلية تتيح تبادل تحليل التحديات وتطبيق الحلول والنقاشات الموجهة لتعميق الفهم وتوسيع الآفاق. مبتكرة للمشكلات. كما يتم تخصيص جلسات للعصف الذهني الخبرات المشاركين وتقديمهم، مما يساعدهم على تحديد نقاط القوة ومجالات سيتلقى المشاركون تغذية راجعة مستمرة على أدائهم قادرين على التكيف مع التغييرات بالمهارات العملية اللازمة ليصبحوا قادة في مجال التحسين. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد السريعة وتقديم قيمة حقيقية لمؤسساتهم وعملائهم خدمة العملاء،

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

المتغيرة الوحدة الأولى: فهم ديناميكيات خدمة العملاء



- مقدمة حول التغيرات في بيئة خدمة العملاء.
- تطور توقعات العملاء في العصر الرقمي.
- أهمية المرونة والتكيف في استراتيجيات الخدمة.
- التحديات الرئيسية التي تواجه خدمة العملاء اليوم.
- تأثير التكنولوجيا على تفاعلات العملاء.
- بناء ثقافة تتمحور حول العميل.
- قياس رضا العملاء وولائهم.

الخدمة الوحدة الثانية: استراتيجيات المرونة في تقديم

- تطبيق مبادئ Agile في خدمة العملاء.
- بناء فرق خدمة عملاء مرنة.
- تحسين العمليات لزيادة الاستجابة.
- إدارة التغيير في بيئة خدمة العملاء.
- تطوير خطط الطوارئ والاستمرارية.
- التعامل مع التغذية الراجعة من العملاء بمرونة.
- نماذج التكيف في المؤسسات الرائدة.

العملاء الوحدة الثالثة: تحليل البيانات لاتخاذ قرارات خدمة

- أهمية البيانات في فهم سلوك العملاء.
- أدوات وتقنيات تحليل بيانات العملاء.
- تحديد الأنماط والاتجاهات في تفاعلات العملاء.
- استخدام البيانات لتخصيص تجربة العميل.
- تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ.
- أخلاقيات استخدام بيانات العملاء.
- تأثير الذكاء الاصطناعي على تحليل البيانات.



الوحدة الرابعة: الابتكار في تجربة العميل

- تصميم رحلة عميل سلسلة ومرنة.
- خدمة العملاء، تطبيق التفكير التصميمي (Design Thinking) في (Omnichannel) الاستفادة من قنوات الاتصال المتعددة
- دور الأتمتة في تحسين تجربة العميل.
- تطوير حلول مبتكرة للمشكلات الشائعة.
- التعامل مع الشكاوى بفعالية.
- قياس العائد على الاستثمار في تحسين تجربة العميل.

العملاء المرنة الوحدة الخامسة: القيادة والتأثير في بيئة خدمة

- بناء قدرات فريق خدمة العملاء على التكيف.
- تحفيز الموظفين على تبني المرونة.
- تطوير مهارات التواصل الفعال.
- إدارة الصراعات والتحديات الداخلية.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الابتكار.
- التدريب والتطوير المستمر لفرق الخدمة.
- بناء شراكات داخلية وخارجية لتعزيز الخدمة.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

تجربة متسقة عبر الاستجابة السريعة للتغيرات في توقعات العملاء وبين كيف يمكن للمؤسسات أن توازن بين الحاجة إلى جميع نقاط الاتصال؟ الحفاظ على جودة الخدمة وتقديم

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



النظري المجرد، الجانب العملي والتطبيقي للمرونة والتكيف في خدمة تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على أحدث المفاهيم الأكاديمية والرؤى العملية يقدم BIG BEN Training Center نهجاً فريداً يجمع العملاء، مع الابتعاد عن التركيز مباشرة. بدلاً دراسات حالة حقيقية وسيناريوهات تفاعلية تتيح المستقاة من أفضل الممارسات العالمية. نعتمد على بين يمكن تكييفها مع سياقات عمل من مجرد سرد الأدوات، نركز على فهم المبادئ الكامنة للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة تتمحور حول العميل، وكيفية تمكين الفرق من مختلفة. تسلط الدورة الضوء على كيفية بناء ثقافة وراء المرونة وكيف العملاء في شامل لكيفية تحويل التحديات إلى فرص، وكيفية اتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة. نسعى لتقديم فهم مؤسسية النقدي والتحول الفعلي في كيفية بيئة دائمة التغيير. هذه الدورة ليست مجرد معلومات، استخدام الابتكار لتعزيز الولاء ورضا تقديم الخدمات. بل هي دعوة للتفكير