



**لتحقيق الدورة التدريبية: بناء استراتيجيات علاقات العملاء  
التميز الشاملة - أدوات وتطبيقات عملية متقدمة**

**Ref: #SAL9705**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



منظوراً شاملاً، مع التركيز على التدريبية المتخصصة التي تتناول إدارة علاقات يقدم Big Ben Training Center هذه الدورة تضمن تحقيق التميز التشغيلي وبناء علاقات قوية أحدث الأدوات والتطبيقات العملية المتقدمة التي العملاء (CRM) من بفعالية في بيانات الأعمال الأساسية لتقدم تحليلاً معمقاً للاستراتيجيات ومستدامة مع العملاء. تتجاوز هذه الدورة المفاهيم الأكاديميين في هذا المجال، مثل الأستاذ الدكتور المتغيرة. نستلهم في هذه الدورة رؤى من كبار المبتكرة وكيفية تطبيقها ذي قيمة أكاديمية وتطبيقية عالية. مرجعاً عالمياً في إدارة علاقات العملاء، لضمان (فرانسيس باتل)، الذي يُعد Francis Buttle الضخمة (Big Data Analytics) في فهم سلوك العملاء سيتعلم المشاركون كيفية استخدام تحليل البيانات لتقديم محتوى التفاعل مع العملاء. بالإضافة إلى استكشاف أثر الذكاء الاصطناعي (AI) وتوقعاتهم، وكيفية تصميم رحلات عملاء متميزة، استراتيجيات CRM فعالة تساهم في نمو تركيز الدورة على تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة في أتمتة العمليات وتحسين BIG BEN في التحسين المستمر لأداء فرق المبيعات والتسويق وخدمة الإيرادات وزيادة ولاء العملاء، مع التأكيد على لتطوير استفادة من أنظمة CRM، وتحويل الجوانب التكنولوجية والمنهجية التي تمكن الشركات العملاء. يتعمق Big Ben Training Center بيانات العملاء إلى فرص عمل حقيقية. من تحقيق أقصى



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء علاقات العملاء
- مدراء المبيعات والتسويق
- محلي البيانات ومدراء المنتجات
- المتخصصين في خدمة العملاء وتجربة المستخدم
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة
- المهتمين بتطوير استراتيجيات التفاعل مع العملاء

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التكنولوجيا والاتصالات
- القطاع المالي والمصرفي
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية
- قطاع الخدمات الصحية
- القطاع العقاري والسياحي
- الهيئات الحكومية وما في حكمها

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة علاقات العملاء
- إدارة التسويق الرقمي
- إدارة المبيعات وتطوير الأعمال
- إدارة خدمة العملاء
- إدارة التحليلات والبيانات
- إدارة العمليات الاستراتيجية

## أهداف الدورة التدريبية:



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

- تصميم استراتيجيات متقدمة لإدارة علاقات العملاء.
- تطبيق أدوات تحليل بيانات العملاء بكفاءة عالية.
- تطوير برامج ولاء العملاء الفعالة.
- العملاء، استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين تجربة
- تحسين أداء فرق المبيعات والتسويق وخدمة العملاء.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لأنظمة CRM.
- العملاء، التعامل مع التحديات الأمنية والخصوصية لبيانات
- إدارة التغيير المرتبط بتطبيق أنظمة CRM جديدة.
- تصميم رحلات عملاء مبتكرة.
- بناء قاعدة بيانات عملاء متكاملة.

## منهجية الدورة التدريبية:



يضمن تحقيق أقصى على نهج تدريبي تفاعلي من BIG BEN Training Center تعتمد منهجية هذه الدورة التدريبية التي يقدمها المحاضرات النظرية المدعومة بدراسات الحالة استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجاً من وموجه نحو التطبيق العملي، على إدارة علاقات العملاء. سيشارك المتدربون في ورش عمل الواقعية التي تستعرض أفضل الممارسات والتحديات في كبر على الجلسات سيناريوهات عملية، مما يعزز فهمهم وقدرتهم على حل جماعية تهدف إلى تطبيق المفاهيم المكتسبة والمدرسين، بالإضافة إلى تقديم تغذية التفاعلية التي تشجع على النقاش وتبادل الخبرات بين المشكلات. يتم التركيز بشكل العملي المحتوى. سيتم استخدام أحدث أدوات تحليل البيانات راجعة فردية مستمرة لتقييم التقدم وضمان استيعاب المشاركين من BIG BEN Training Center بتوفير لتعزيز مهارات المشاركين في استخدام التقنيات وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في التدريب في مجال إدارة علاقات العملاء. بيئة تعليمية محفزة تدعم الابتكار والتفكير النقدي الحديثة. يلتزم

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### العملاء (CRM) الوحدة الأولى: أساسيات ومفاهيم إدارة علاقات



- فهم أهمية CRM في سياق الأعمال الحديثة.
- أنواع CRM: تشغيلي، تحليلي، وتعاوني.
- دورة حياة العميل وأهميتها في استراتيجيات CRM.
- تطوير استراتيجية CRM متكاملة.
- التحولات الرقمية وتأثيرها على CRM.
- أخلاقيات جمع واستخدام بيانات العملاء.
- التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية.

## الوحدة الثانية: أدوات وتطبيقات CRM المتقدمة.

- أنظمة CRM السحابية والمحلية.
- اختيار نظام CRM المناسب لاحتياجات العمل.
- تكامل CRM مع أنظمة الأعمال الأخرى.
- أتمتة عمليات المبيعات والتسويق وخدمة العملاء.
- استخدام تطبيقات CRM المتنقلة.
- تخصيص لوحات معلومات CRM.
- تقارير الأداء وتحليل البيانات في CRM.

## القرارات. الوحدة الثالثة: تحليل بيانات العملاء واتخاذ

- جمع البيانات من مصادر متعددة.
- تنظيف وتجهيز البيانات للتحليل.
- CRM تقنيات تحليل البيانات الضخمة (Big Data) في
- نمذجة سلوك العملاء وتوقع الاتجاهات.
- تجزئة العملاء (Customer Segmentation).
- تحليل القيمة الدائمة للعميل (CLTV).
- قياس رضا العملاء وولائهم.



## المتقدمة. الوحدة الرابعة: بناء استراتيجيات تفاعل العملاء

- تصميم رحلات عملاء متميزة.
- استراتيجيات التواصل متعدد القنوات.
- تخصيص تجربة العميل (Personalization).
- برامج الولاء والمكافآت.
- إدارة شكاوى العملاء وحل النزاعات.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- العملاء دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز علاقات

## والابتكار. الوحدة الخامسة: مستقبل CRM: الذكاء الاصطناعي

- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في CRM.
- التعلم الآلي وتحليل المشاعر.
- الروبوتات والمساعدين الافتراضيين في خدمة العملاء.
- التحليلات التنبؤية في CRM.
- الابتكار في تجربة العميل.
- التحديات والفرص المستقبلية لـ CRM.
- إعداد فرق العمل لمستقبل CRM.

## 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:

الحقيقي لدى علاقات العملاء (CRM) وبين الحفاظ على اللمسة كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين أتمتة عمليات الرقمية؟ العميل في عالم يزداد فيه الاعتماد على التقنيات الإنسانية التي تعزز الثقة والولاء

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



في إدارة علاقات بتركيزها العميق على الجوانب Training Center تتميز هذه الدورة التدريبية التي يقدمها BIG BEN نحن لا نكتفي بشرح كيفية استخدام العملاء، مما يتجاوز مجرد عرض الأدوات ليقدم رؤى التطبيقية والمفاهيم المتقدمة في متكاملة تستند إلى تحليل بيانات العملاء والسلوكيات ، بل نتعمق في كيفية بناء استراتيجيات CRM أنظمة استراتيجية. الحالة الواقعية التي مجال الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي. الدورة تركز المتوقعة، مع الاستفادة من أحدث الابتكارات عملهم، بدلاً من الاعتماد على الأدوات تمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة على الأمثلة العملية ودراسات مع التأكيد التحديات والفرص التي تواجه الشركات اليوم في بناء التقنية فقط. كما أن المحتوى مصمم بعناية ليشمل في بيئات أن يحصل المتدرب على فهم على التحسين المستمر لأداء الأقسام المعنية. نهجنا علاقات مستدامة وذات قيمة مع العملاء، سواء شامل للموضوع من منظور استراتيجي وتشغيلي على حد الأكاديمي العملي يضمن