



# العميل الدورة التدريبية: خدمة العملاء الاستباقية - توقع احتياجات

Ref: #CUS9719



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

احتياجات العملاء العملاء مجرد رد فعل على المشكلات، بل أصبحت تتطلب في عالم الأعمال سريع التطور اليوم، لم تعد خدمة متقدمة لتمكين المشاركين من قبل ظهورها. هذه الدورة التدريبية الشاملة تقدم رؤى منهجاً استباقياً يهدف إلى توقع خلال التركيز على فهم سلوك العملاء وتحليل البيانات بناء تجارب عملاء استثنائية تعزز الولاء والرضا. من عميقة واستراتيجيات محورياً في خلق قيمة المستقبلية للعملاء وتقديم حلول مبتكرة تتجاوز المتاحة، يتعلم المتدربون كيفية استشراف المتطلبات النمو المستدام. سيتمكن المشاركون من مضافة للعملاء، مما يؤدي إلى زيادة معدلات الاحتفاظ التوقعات. يعتبر هذا النهج BIG عملهم، مما يحول التحديات إلى فرص ويضمن تفوقهم تطبيق مبادئ خدمة العملاء الاستباقية في بيئات بهم وتحقيق وتعزيز الممارسات الرائدة في هذه الدورة كجزء من التزامه بتطوير Center التنافسي في سوق متغيراً يقدم BEN Training والدراسات في هذا المجال. تشمل الدورة استكشاف مجال خدمة العملاء، مستندين إلى أحدث الأبحاث الكفاءات المهنية جودة الخدمة والولاء، بيرري (Leonard Berry)، الذي أسهم بشكل كبير في أعمال أكاديميين بارزين مثل البروفيسور ليونارد فهم

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة



- مدير خدمة العملاء وموظفوها.
- مسؤولو تجربة العملاء.
- فرق المبيعات والتسويق.
- مدير المنتجات وتطوير الأعمال.
- أي شخص يسعى لتعزيز رضا العملاء وبناء ولاء قوي.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والمصرفي.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- قطاع الرعاية الصحية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات خدمة العملاء والدعم الفني.
- أقسام المبيعات والتسويق.
- إدارة الجودة وتحسين العمليات.
- إدارات تطوير الأعمال والمنتجات.
- الموارد البشرية والتدريب.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- فهم أعمق لمفهوم خدمة العملاء الاستباقية وأهميتها.
- تحديد احتياجات العملاء المحتملة قبل التعبير عنها.
- الشمولية، تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العملاء.
- تحليل بيانات العملاء واستخدامها للتنبؤ بسلوكهم.
- بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الثقة والولاء.
- الاستباقية، تطوير خطط عمل لتطبيق منهجيات خدمة العملاء.
- الاستراتيجيات، التعامل مع التحديات التي قد تواجه تنفيذ هذه.
- وولائهم، قياس أثر خدمة العملاء الاستباقية على رضا العملاء.

## منهجية الدورة التدريبية:



للمشاركين. يتم تقديم وشاملة تجمع بين المفاهيم النظرية والتطبيقات تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية النقدي، وعروض الحالات الدراسية المحتوى من خلال مزيج من المحاضرات التفاعلية التي العملية لضمان أقصى استفادة على تحديات الاستباقية في سياقات مختلفة. تتيح ورش العمل الواقعية التي توضح كيفية تطبيق خدمة العملاء تحفز التفكير جلسات نقاش مفتوحة تتيح تبادل محددة، مما يعزز مهارات حل المشكلات والتعاون. كما الجماعية للمشاركين فرصة للعمل معاً بشكل صحيح. يثري تجربة التعلم. يتم توفير تغذية راجعة بناءة الخبرات والأفكار بين المتدربين والمدربين، مما تتضمن الدورة فهمهم النظري إلى ممارسات يهدف هذا النهج إلى تزويد المشاركين بالأدوات ومستمرة لضمان فهم المفاهيم وتطبيقها تجربة تعليمية BIG BEN Training Center عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئات عملهم. يحرص والتقنيات اللازمة لتحويل العملاء متميزة تمكن المتدربين من التفوق في مجال خدمة على تقديم

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء الاستباقية



- التفاعلية، مفهوم خدمة العملاء الاستباقية مقابل خدمة العملاء
- أهمية توقع احتياجات العميل في بناء الولاء.
- الاستباقي، التحول من خدمة العملاء التقليدية إلى المنهج
- الاستباقية، الفوائد الاستراتيجية لتبني خدمة العملاء
- دور التكنولوجيا في تمكين الخدمة الاستباقية.
- التحديات الشائعة في تنفيذ الخدمة الاستباقية.
- أمثلة ناجحة لشركات طبقت الخدمة الاستباقية.

## الوحدة الثانية: فهم العملاء وتحليل سلوكهم

- تقنيات جمع بيانات العملاء.
- تحليل رحلة العميل ونقاط الاحتكاك.
- تحديد أنماط سلوك العملاء والتنبؤ بالاحتياجات.
- تقسيم العملاء بناءً على السلوك والتوقعات.
- بناء شخصيات العملاء (Buyer Personas).
- استخدام الاستبيانات والمقابلات لجمع رؤى.
- دور الاستماع الاجتماعي في فهم احتياجات العملاء.

## الوحدة الثالثة: استراتيجيات التواصل الاستباقي

- اختيار قنوات التواصل المناسبة للخدمة الاستباقية.
- صياغة رسائل استباقية فعالة ومقنعة.
- توقيت التواصل الاستباقي لتحقيق أقصى تأثير.
- التعامل مع اعتراضات العملاء بشكل استباقي.
- بناء علاقات شخصية مع العملاء.
- أتمتة التواصل الاستباقي بذكاء.
- تدريب فرق العمل على مهارات التواصل الاستباقي.



## الأداء الوحدة الرابعة: تطبيق الحلول الاستباقية وقياس

- تطوير مبادرات خدمة العملاء الاستباقية<sup>١</sup>.
- دمج الحلول الاستباقية في العمليات اليومية<sup>١</sup>.
- العملاء الاستباقية<sup>١</sup> قياس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة
- تحليل رضا العملاء وولائهم<sup>١</sup>.
- التغذية الراجعة والتحسين المستمر<sup>١</sup>.
- دراسات حالة عملية لتطبيق الحلول الاستباقية<sup>١</sup>.
- تحديات التطبيق وكيفية التغلب عليها<sup>١</sup>.

## الوحدة الخامسة: بناء ثقافة مؤسسية موجهة نحو العميل

- أهمية الثقافة المؤسسية في دعم الخدمة الاستباقية<sup>١</sup>.
- دور القيادة في تعزيز التوجه الاستباقي للعميل<sup>١</sup>.
- تدريب وتطوير الموظفين على المهارات الاستباقية<sup>١</sup>.
- تحفيز الموظفين على تجاوز توقعات العملاء<sup>١</sup>.
- إنشاء نظام مكافآت يعزز الخدمة الاستباقية<sup>١</sup>.
- مراجعة الأداء الدوري وتقييم الثقافة<sup>١</sup>.
- بناء فريق عمل متكامل يركز على العميل<sup>١</sup>.

## الأسئلة المتكررة:

١

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

لا توجد شروط مسبقة<sup>١</sup>.

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

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،



## سؤال للتأمل:

عملاء استباقية متميزة؟ التكنولوجيا المتقدمة واللمسة الإنسانية في تقديم كيف يمكن للمؤسسات أن توازن بين استخدام خدمة

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

إلى توقع احتياجات العملاء الاستباقي لخدمة العملاء، مما يتجاوز مجرد تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على الجانب على أحدث الأبحاث الأكاديمية والخبرات الميدانية، وتليتها قبل طلبها. تقدم الدورة رؤى عملية مبنية الاستجابة للمشكلات فهم عميق لسلوك تطبيق المفاهيم النظرية بفعالية. بدلاً من مجرد سرد مع التركيز على الأمثلة الواقعية التي توضح كيفية يكتسب المشاركون القدرة على تحليل العملاء واستراتيجيات مبتكرة لبناء علاقات قوية الأدوات، يتمحور المحتوى حول تطوير بمنهجية شخصية وتميزة، مما يعزز ولاء العملاء ويساهم في البيانات بشكل فعال واستخدامها لإنشاء تجارب عملاء ودائمة. الدورة وهم مجهزون تفاعلية تشمل دراسات حالة مكثفة وورش عمل تطبيقية، النمو المستدام للأعمال. يتميز التدريب و ملموس في مؤسساتهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لإحداث تأثير فوري مما يضمن أن يغادر المتدربون