



ادارة المشاريع و العقود

الاستراتيجيات الفعالة في تطوير وإدارة الخدمات

Course Introduction

!ما الذي يدفع العميل للاستفادة من الخدمات المختلفة التي تقدمها له؟

إنها (الميزة التنافسية) التي توفرها له، والتي تتأكد مختلف المؤسسات من تطويرها بشكل مستمر لضمان توافقها مع احتياجات عملائها من ناحية، وللتأكد من تحقيق التفرد المطلوب وسط المنافسة الشديدة داخل عالم الأعمال اليوم.

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من التعرف على الاستراتيجيات الحديثة في بناء وتطوير الخدمات، من خلال تعزيز وتطوير مميزات التنافسية، وكيفية استخدامها في تحقيق التميز المطلوب، بالإضافة إلى إتقان عملية التطوير المستمر للميزة التنافسية، وبشكل يحقق للمؤسسة الريادة المستدامة على المنافسين.

بالإضافة إلى ذلك، يغطي هذه البرنامج التدريبي أبرز المهارات المطلوبة في التعامل مع العملاء، بالإضافة إلى استراتيجيات تحليل وتحسين الخدمة المقدمة، لضمان المؤسسة من الوصول إلى الرضا المتكامل للعملاء، وتعزيز الصورة العامة للمؤسسة.

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية للمشاركين (30% معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية).بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب.يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

Target Audience

- مدير و المشاريع.
- كافة المشرفين العاملين في إدارة المشاريع.
- أعضاء فريق المشروع.

Learning Objectives

- التعرف على أهمية تطوير ميزة تنافسية فعالة للخدمة أو المنتج المقدم.
- التحليل الفعال لمزايا المنتجات أو الخدمات المنافسة.
- إتقان تحليل الجمهور المستهدف والتعرف على أبرز متطلباته واحتياجاته.
- استخدام أحدث استراتيجيات تطوير الميزة التنافسية.
- ممارسات القياس والتطوير المستمر للميزة التنافسية.
- إتقان استخدام استراتيجيات إدارة توقعات العملاء.
- تحديد علامات عدم رضا العملاء والاستجابة الفعالة لها لضمان الحفاظ على ولائهم.
- إتقان تصميم وتنفيذ وتطوير نظام شكاوى العملاء لتحسين أداء الخدمات.

Course Outline

• DAY 01

مقدمة إلى إدارة وتطوير الخدمات:

- التعرف على مفاهيم إدارة وتطوير الخدمات.
- كيف يلعب التطوير المستمر للخدمات في تعزيز أداء المؤسسة؟
- استراتيجيات إدارة وتطوير خدمات المؤسسة.
- مفهوم الميزة التنافسية.
- أهمية الميزة التنافسية في تطوير خدمات المؤسسات الحكومية.
- أبرز خصائص الميزة التنافسية الفعالة.

- دراسة حالات.

• Day 02

خطوات بناء وتصميم الميزة التنافسية الفعالة

- تحليل الجمهور المستهدف لتحديد متطلباته واحتياجاته بدقة.
- تحليل المزايا التنافسية لمنتجات أو خدمات المنافسين وأدائها في السوق.
- تحليل إمكانات المؤسسة في تطوير ميزة تنافسية متفوقة.
- أبرز استراتيجيات تطوير الميزة التنافسية الفعالة (قيادة التكلفة، قيادة الجودة، (استراتيجية المحيط الأزرق، استراتيجية التحالفات).

قياس أداء الميزة التنافسية

- أهمية القياس المستمر لأداء الميزة التنافسية للمنتج أو الخدمة أمام المنافسين.
- في تحليل أداء الميزة التنافسية BCG استخدام مصفوفة.
- استراتيجيات التطوير المستمر للميزة التنافسية.
- دراسة حالة.

• Day 03

الإدارة الفعالة لتوقعات العملاء

- تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم.
- تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- إدارة توقعات العملاء
- RATER. عناصر جودة الخدمة ونموذج.
- تجاوز توقعات العملاء
- دور تطوير خدمة العملاء في تعزيز إدارة الخدمات بالمؤسسة.
- تكلفة خدمة العملاء السيئة.
- استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- المهارات الفعالة للتواصل مع العملاء.
- أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- دور تجربة العملاء المتميزة في تطوير العلامة التجارية.
- بناء سياسة المرنة في التكيف مع التوقعات المختلفة للعملاء.
- تطبيق عملي متكامل على كافة محاور البرنامج التدريبي.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 7, 2025	April 9, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Oct. 20, 2025	Oct. 22, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
July 7, 2025	July 9, 2025	3 days	3950.00 \$	England - London