



دورات القيادة والإدارة

**استراتيجيات الإدارة الموجهة للعملاء**

## Course Introduction

---

هذا البرنامج التدريبي لتمكين القادة والمديرين من "بووست" تقدم تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارية تتمحور حول العميل، وترتقي بتجربة التعامل إلى مستويات استثنائية.

**الإدارة** "يركز البرنامج على التحول من عقلية "الإدارة الداخلية" إلى من خلال أدوات واستراتيجيات تركّز على ،"الخارجية الموجهة للعميل احتياجات العميل، وتعيد تشكيل العمليات والقرارات وفق منظور العميل أولاً.

كما يزود هذا البرنامج التدريبي المشاركين بمهارات تحليل رحلة العميل وتخصيص التجربة، وبناء ثقافة مؤسسية تتناغم مع صوت العميل كأداة لتحسين الأداء والنمو.

## Target Audience

---

- القادة والمديرون التنفيذيون.
- مدراء خدمة العملاء وتجربة العملاء.
- مسؤولو التسويق والمبيعات.
- مدراء العمليات والتطوير المؤسسي.
- جميع العاملين المعنيين بالتفاعل المباشر أو غير المباشر مع العملاء.

## Learning Objectives

---

- فهم المفهوم الشامل للإدارة الموجهة للعملاء.
- إعادة تصميم السياسات والعمليات بما يتماشى مع احتياجات العملاء.
- تحليل رحلة العميل واستخدامها لتحديد نقاط التحسين.
- تطبيق استراتيجيات لخلق تجارب عملاء متفوقة ومستدامة.
- قياس أثر التوجه نحو العميل على الأداء المؤسسي.
- بناء ثقافة تنظيمية قائمة على التركيز على العميل في جميع المستويات.

## Course Outline

---

### • DAY 01

#### المفاهيم الأساسية للإدارة الموجهة للعملاء

- الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة المتمحورة حول العميل.
- المبادئ الجوهرية للتركيز على العميل.
- نماذج عالمية في الإدارة الموجهة للعملاء.
- العوامل التي تؤثر على رضا وولاء العملاء.
- دراسة حالات.

### • Day 02

#### تحليل تجربة العميل وتصميم الرحلة

- مفهوم تجربة العميل وأثرها على النجاح المؤسسي.
- (Customer Journey Mapping) أدوات رسم وتحليل رحلة العميل.
- تحديد نقاط الاتصال الحرجة وتحسينها.

° الربط بين تجربة العميل واستراتيجيات التميز المؤسسي

° تطبيق عملي

• Day 03

## **تصميم عمليات وإجراءات موجهة للعميل**

° إعادة هيكلة العمليات من منظور العميل

° إشراك العميل في تصميم الخدمات والمنتجات

° إدارة التوقعات وتحقيق القيمة المضافة

° التكامل بين الإدارات لتحقيق تجربة متكاملة

° تطبيق عملي

• Day 04

## **بناء ثقافة مؤسسية موجهة للعملاء**

° "قيادة التغيير نحو ثقافة "العميل أولاً"

° تدريب وتوعية الموظفين على التركيز على العميل

° خلق بيئة عمل محفزة على التفاعل الإيجابي مع العملاء

° إدارة الشكاوى كفرص لتحسين العلاقة وتعزيز الثقة

° تطبيق عملي

• Day 05

## **قياس الأداء والتحسين المستمر من منظور العميل**

° مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة برضا العميل (CSAT, NPS, CES).

° استخدام بيانات العملاء لتحسين الخدمات

° التغذية الراجعة كأداة استراتيجية في التطوير المؤسسي

° استراتيجيات التحسين المستمر بناءً على صوت العميل

° ورشة عمل تطبيقية

# Confirmed Sessions

| FROM          | TO            | DURATION | FEES       | LOCATION         |
|---------------|---------------|----------|------------|------------------|
| June 16, 2025 | June 20, 2025 | 5 days   | 4250.00 \$ | UAE - Abu Dhabi  |
| Aug. 11, 2025 | Aug. 15, 2025 | 5 days   | 4250.00 \$ | UAE - Abu Dhabi  |
| Oct. 27, 2025 | Oct. 31, 2025 | 5 days   | 4950.00 \$ | England - London |