



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



إدارة التسويق الحديث باستخدام إدارة علاقات

العملاء CRM



INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



هدف الدورة :

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعارف والأساليب المتعلقة بإدارة علاقات العملاء والتميز في الخدمة وتنمية المهارات لدى المشاركين في التخطيط والتنفيذ لأنظمة وسياسات علاقات العملاء.

الفئة المستهدفة :

تقدم الدورة للقطاع الخاص والعام بمختلف أنواعه سواء كان في قطاع الصناعة او الخدمات او بيع المنتجات وهي مناسبة للمستويات التالية :

- رجال الاعمال ,
- المدراء العاميين والمدراء في الشركات او المؤسسات او القطاعات الحكومية ومن هم في مستواهم الوظيفي .
- ورؤساء الادارات المعنية بتقديم الخدمة.

محتوى الدورة :

- التعريف بالمهام بالمفهوم التسويقي الشخصي والتسويق التقليدي
- ما هي إدارة علاقات العملاء؟
- ما هي جوانب المنظمة المتعلقة؟
- المعرفة بالسوق, المعرفة بالذات, المعرفة بالعملاء .
- القواعد الذهبية لتحويل التعاملات إلى علاقات
- فوائد إدارة علاقات العملاء وأهميتها
- تقييم العملاء حسب درجة: الربحية، الولاء، الرضا، الشكاوى... إلخ
- هل أنت بحاجة لإدارة علاقات العملاء؟
- أسلوب الاتصال بالعملاء
- محاور القيمة: خصائص المنتجات
- ولاء العملاء: العوامل المؤثرة على ولاء العملاء
- تقنيات إدارة علاقات العملاء
- الاتصالات الداخلية والخارجية
- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمغرافية و البيانات السلوكية.. إلخ
- موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة
- أسباب فشل إدارة علاقات العملاء وكيفية التغلب عليها
- من هو العميل المريح؟
- خطوات التعامل مع العملاء المريحين
- إدارة شكاوى العملاء
- لماذا لا يشتكى العملاء؟

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل .
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض

جدول توقيت الدورة :

08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى

10:00 – 10:15 استراحة

10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية

12:15 – 12:50 استراحة + صلاة

12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development