

إدارة علاقات العملاء (المفهوم والممارسات والتطبيق)

المحتويات

- مفاهيم أساسية في إدارة علاقات العملاء
- التعريف المعاصر لإدارة علاقات العملاء.
- فوائد وأهمية إدارة علاقات العملاء.
- القدرات البشرية ومهارات إدارة العلاقات.
- التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء.
- التحول من رضا العملاء الى الولاء الكامل للعملاء.

أدوات وتقنيات إدارة علاقات العملاء

- نظرة عامة على برامج ومنصات إدارة علاقات العملاء.
- اعتبارات تنفيذ إدارة علاقات العملاء.
- دمج إدارة علاقات العملاء مع أنظمة الأعمال الأخرى.

إدارة البيانات والتحليلات في CRM

- جمع وتحليل بيانات العملاء.
- الاستفادة من البيانات للتسويق والمبيعات المخصصين.
- تحليلات العملاء والنمذجة التنبؤية.

التواصل الفعال وبناء العلاقات

- بناء الثقة والتواصل مع العملاء.
- الاستماع الفعال وتقنيات طرح الأسئلة الفعالة.
- التعامل مع استفسارات وشكاوى العملاء.

التمييز الإبداعي للتعامل مع شكاوى العملاء

- تعريف الشكاوى.
- إدارة شكاوى العملاء.
- الخطوات الهامة في حل مشاكل العملاء.
- الإجراءات الإدارية الفعالة للتعامل مع شكاوى العملاء.
- كيف تحول شكاوى العملاء الى زيادة ولاء العملاء.

برامج الولاء والاحتفاظ بالعملاء

- استراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء.
- تصميم وتنفيذ برامج الولاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم.

تنفيذ وتقييم إدارة علاقات العملاء

- تنفيذ مبادرات إدارة علاقات العملاء بشكل فعال.
- إدارة التغيير والتغلب على المقاومة.
- تقييم نجاح إدارة علاقات العملاء والتحسين المستمر.

لمن هذا النشاط

- مدراء الادارات.
- مدراء العلاقات العامة.
- مدراء الإتصال.
- مدراء الإعلام.
- رؤسائ أقسام العلاقات العامة .
- العاملين في العلاقات العامة.
- مسؤولي وموظفي إدارة الاتصال المؤسسي.



الأهداف

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- اكتساب فهم واضح لمفهوم وأهمية إدارة علاقات العملاء.
- استكشاف أدوات وتقنيات إدارة علاقات العملاء المتنوعة .
- فهم كيفية الاستفادة من البيانات والتحليلات لتحسين تفاعلات العملاء وتخصيص التجارب.
- تعزيز مهارات الاتصال والتفاوض للتعامل مع استفسارات العملاء والشكاوى وردود الفعل بشكل فعال.
- وضع استراتيجيات لتحديد العملاء القيمين وجذبهم والاحتفاظ بهم.
- تعرف على كيفية مواءمة مبادرات إدارة علاقات العملاء مع الأهداف والغايات التنظيمية.

تفاصيل النشاط

التاريخ والمكان	25 - 29 فبراير 2024 (دبي)
	4 - 8 أغسطس 2024 (دبي)
	24 - 28 نوفمبر 2024 (دبي)
التوقيت	9:00 صباحا الى 2:00 ظهرا
لغة النشاط	اللغة العربية
التكلفة	\$2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر