



**مؤتمر:**

**استراتيجيات منع الصراعات وتسوية المنازعات**

**1 - 12 مارس 2027  
لندن (المملكة المتحدة)**

## استراتيجيات منع الصراعات وتسوية المنازعات

رمز المؤتمر: CO814 تاريخ الإنعقاد: 1 - 12 مارس 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الاشتراك: Euro 10300

### مقدمة المؤتمر:

في ظل التنافس المتزايد في بيئة الأعمال، أصبح العميل هو المحور الأساسي لنجاح واستمرارية أي مؤسسة، حيث لم يعد مجرد متلق للخدمة، بل أصبح شريكاً استراتيجياً وصاحب التأثير الأكبر في قرارات الشركات واتجاهاتها. يركز مؤتمر التميز في خدمة العملاء وإدارة تجربة العميل على تمكين المشاركين من فهم سلوك العملاء، وتطوير مهارات التعامل معهم، وتحويل التجارب اليومية إلى فرص لبناء علاقات طويلة الأمد تعزز ولاء العملاء وترفع من مستوى الأداء المؤسسي. كما يعتمد المؤتمر على أساليب تدريبية تفاعلية وورش عمل عملية لتطبيق أفضل الممارسات العالمية في خدمة العملاء وتحقيق التميز المؤسسي.

### أهداف المؤتمر:

بنهاية المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

1. فهم المفهوم الحديث لخدمة العملاء ودور العميل في قيادة المؤسسة.
2. التعرف على أنماط العملاء المختلفة وكيفية التعامل مع كل نمط بفعالية.
3. اكتساب مهارات الاتصال الفعال والتأثير في العملاء.
4. تطوير استراتيجيات فعالة لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
5. التعامل الاحترافي مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص لتحسين الأداء.
6. تطبيق مفاهيم جودة الخدمة وقياس رضا العملاء باستخدام أدوات حديثة.
7. إعداد خطة عملية لتحقيق التميز في خدمة العملاء داخل المؤسسة.

### الكفاءات المكتسبة:

- مهارات تحليل سلوك العملاء وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- القدرة على تقديم خدمة متميزة تحقق رضا وولاء العملاء.
- مهارات الاتصال، الإنصات، والتعامل مع العملاء الصعبين.
- إدارة شكاوى العملاء بفعالية وتحويلها إلى فرص تطوير.
- تطبيق نماذج جودة الخدمة وقياس الأداء KPIs - SERVQUAL.
- بناء استراتيجيات تحسين تجربة العميل Experience Customer.
- القدرة على وضع وتنفيذ خطط تطوير خدمة العملاء داخل المؤسسة.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء الإدارات الراغبون في تطوير جودة خدمة العملاء.
- موظفو وممثلو خدمة العملاء والدعم الفني.
- مسؤولو حسابات العملاء وإدارة علاقات العملاء.
- العاملون في الخطوط الأمامية Staff Frontline.
- كل من يسعى لتطوير مهاراته في التعامل مع العملاء وتحقيق التميز.

## المحاور التدريبية للمؤتمر:

### اليوم الأول: المفهوم الحديث لخدمة العملاء

- العميل كمحور رئيسي في الفكر الإداري الحديث.
- الهرم التنظيمي الجديد: العميل في القمة.
- تطور مفهوم خدمة العملاء.
- العلاقة بين العميل ونجاح المؤسسة.
- دروس مستفادة من الشركات العالمية الناجحة.

### اليوم الثاني: أنماط العملاء وسلوكياتهم

- أهمية العميل وتأثيره على المؤسسة.
- تصنيف أنماط العملاء وخصائص كل نمط.
- فهم سلوك العملاء ودوافعهم.
- التعامل مع العملاء الغاضبين والصعبين.
- تمارين عملية لتعزيز مهارات التفاعل.

### اليوم الثالث: التميز في خدمة العملاء

- مفهوم التميز في الخدمة وأهميته.
- توقعات العملاء وكيفية تلبيتها.
- بناء ثقافة خدمة العملاء داخل المؤسسة.
- استراتيجيات تعزيز العلاقات مع العملاء.
- دراسات حالة تطبيقية.

### اليوم الرابع: مهارات الاتصال الفعال

- عناصر الاتصال الفعال في خدمة العملاء.
- مهارات الإنصات والتفاعل الإيجابي.
- الاتصال الشخصي والمهني مع العملاء.
- تحسين تجربة العميل من خلال الاتصال.

### اليوم الخامس: أساسيات تقديم الخدمة المتميزة

- مفهوم الخدمة وأنواعها.
- قواعد تقديم خدمة عالية الجودة.
- فهم توقعات العملاء وإدارتها.
- أسرار التميز في تقديم الخدمة.

### اليوم السادس: إدارة شكاوى العملاء

- أهمية الشكاوى كأداة للتحسين.
- خطوات التعامل مع شكاوى العملاء.
- تحويل الشكاوى إلى فرصة.
- إدارة المواقف الصعبة والاعتراضات.
- تطبيقات عملية من بيئة العمل.

### اليوم السابع: إدارة جودة الخدمة

- مفهوم جودة الخدمة وأبعادها.
- نماذج جودة الخدمة.
- أدوات تحليل وتحسين الجودة.
- بناء نظام جودة مستدام.

### **اليوم الثامن: القياس المقارن وتحسين الأداء**

- مفهوم Benchmarking وأهميته.
- أنواع القياس المقارن داخلي - تنافسي - وظيفي - شامل.
- أدوات تحسين الجودة السبعة.
- تطبيقات عملية على تحسين الأداء.

### **اليوم التاسع: قياس رضا العملاء وجودة الخدمة**

- أدوات قياس جودة الخدمة SERVQUAL - SERVPERF.
- قياس رضا العملاء وتحليل النتائج.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء.
- أساليب جمع التغذية الراجعة من العملاء.

### **اليوم العاشر: بناء خطة التميز في خدمة العملاء**

- مبادئ الجودة في خدمة العملاء.
- أفضل الممارسات العالمية.
- إعداد خطة عمل متكاملة لتطوير خدمة العملاء.
- ورشة عمل تطبيقية لبناء نموذج عملي.
- عرض فيلم تدريبي وختام المؤتمر.