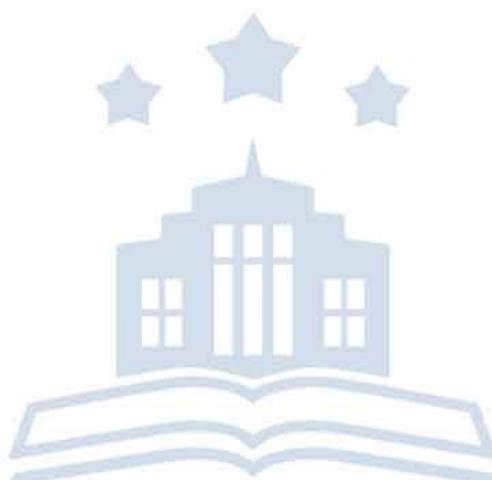




The image shows a group of six people (three men and three women) gathered around a large wooden conference table. They are looking at a hand-drawn chart on the table. The chart features the word 'STRATEGY' in large red letters at the top. Below it, there is a pie chart divided into three segments labeled '15%', '45%', and '25%'. Arrows point from the words 'GOAL' and 'ANALYSIS' to different parts of the chart. One person is pointing at the chart while others look on. The background is a dark, textured wall.

الإسكندنافية للأكاديمية  
التدريبية للأكاديمية





# دورة: إدارة التسويق الحديث باستخدام إدارة علاقات العملاء CRM

| ال코드    | المدينة | الفندق        | نهاية التدريب | بداية التدريب | نهاية الدورة - الساعات | السعر   | لغة الدورة   |
|---------|---------|---------------|---------------|---------------|------------------------|---------|--------------|
| MCC-777 | العار   | Hotel Meeting | 2026-02-22    | 2026-02-26    | 25                     | SR 9950 | العربية - 25 |

## أهداف الدورة التدريبية

- الفهم الواضح لإدارة العلاقات بالعملاء وأهميتها
- مناقشة التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
- عرض للسياسات المختلفة في التعامل مع العملاء
- معرفة أنواع تكنيات إدارة علاقات العملاء
- التعريف بالبيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- كيفية بناء نظام إدارة علاقات العملاء
- كيفية إدارة شكاوى العملاء

## المستهدفون لحضور الدورة التدريبية

- المدراء العاملون وأصحاب القرار.
- مدراء كل من التسويق، الإعلان والترويج، والتطوير.
- مدراء تكنولوجيا المعلومات.
- مدراء خدمة العملاء، والمشرفون.
- مستشارو التمويل ومدراء الوحدات البنكية.
- مدراء الفروع.
- مدراء العمليات.

## المحاور العلمية للدورة التدريبية



- التعريف بالمهام والمفهوم التسويقي الشخصي والتسويق التقليدي
- ما هي إدارة علاقات العملاء؟
- ما هي جوانب المؤسسة ذات العلاقة؟
- المعرفة بالسوق والمعرفة بالذات والمعرفة بالعملاء
- التحولات الهامة التي أحدثتها إدارة علاقات العملاء
  - التحول من الرضا إلى الولاء
  - التحول من التعاملات إلى العلاقات
  - القواعد الذهبية لتحويل التعاملات إلى علاقات
  - فوائد إدارة علاقات العملاء وأهميتها
- تقييم العملاء حسب درجة: الربحية، الولاء، الرضا، الشكاوى
  - هل أنت بحاجة لإدارة علاقات العملاء
  - التركيز على ربحية العميل
  - أسلوب الاتصال بالعملاء
  - محاور القيمة : خصائص المنتجات
- سياسات التعامل مع العملاء ، إكتساب العملاء الجدد ، الاحتفاظ بالحاليين، استعادة القدامى
  - ولاء العملاء : العوامل المؤثرة على ولاء العملاء
    - تقنيات إدارة علاقات العملاء
    - الاتصالات الداخلية والخارجية
  - البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
    - البيانات الديمografية والبيانات السلوكية
    - كيفية بناء قاعدة المعلومات
  - مرحلة تحديد المعلومات اللازمة ومصادرها
  - مرحلة الحصول على المعلومات وتبويتها
  - مرحلة الاستفادة من المعلومات



• مرحلة تطوير المعلومات وتعديلها

• سمات وخصائص قاعدة المعلومات: التفاصيل, الحداثة

• موقع إدارة علاقات العملاء في دورة المؤسسة

• أسباب فشل إدارة علاقات العملاء وكيفية التغلب عليها

• من هو العميل المريض؟

• خطوات التعامل مع العملاء المربيين

• إدارة شكاوى العملاء

• لماذا لا يشتكي العملاء؟

• الخطوات الهامة في حل المشاكل

• نقل الخبرة داخل المؤسسة



مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب.

### أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً

### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الأسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة



# Scandinavian Academy

## Training Center



00966112695229



info@scandinavianacademy.co



المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295

info@scandinavianacademy.co : Email | <https://scandinavianacademy.co> : Web site

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5  
P.O.BOX : 13224 | 5