



Asia Masters Center

الإدارة المتقدمة لعلاقات العملاء CRM





Asia Masters Center

برنامج : الإدارة المتقدمة لعلاقات العملاء CRM

الاهداف



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

الأشخاص المستهدفين



- 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.



Asia Masters Center

محاوّر البرنامج



- 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 ، اكتساب 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 الديمغرافية والبيانات السلوكية...
- كيفية بناء قاعدة المعلومات
- مرحلة تحديد المعلومات اللازمة ومصادرها
- مرحلة الحصول على المعلومات وتبويبها



Asia Masters Center

- 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 المريح؟
- خطوات التعامل مع العملاء المربحين
- إدارة شكاوى العملاء
- لماذا لا يشتكي العملاء؟
- الخطوات الهامة في حل المشاكل
- نقل الخبرة داخل المؤسسة



Asia Masters Center

➤ أهم ما يميز مركز آسيا ماستر للتدريب والتطوير

- نقوم باستقبال العملاء من المطار الى مقر الفندق .
- تسليم المشارك حقيبة تدريبية تشمل جميع الادوات اللازمة للدورة .
- العمل ضمن مجموعات لمزيد من الاستفادة .
- جميع دوراتنا مؤكدة ولا نقوم بتأجيل او إلغاء الدورات مهما كان عدد المشاركين بالدورة .
- يمكننا مساعدتكم بالحجز بالفنادق بأسعار مخفضة في حالة رغبتكم بالحجز عن طريقنا.
- نقدم شهادة مركز اسيا ماسترز للتدريب والتطوير الاداري.

➤ تشمل تكلفة تنفيذ البرنامج التدريبي مايلي:

- (1) المادة العلمية على فلاش ميموري.
- (2) القاعة التدريبية .
- (3) التدريب
- (4) الكوفي بريك.
- (5) الحقيبة التدريبية وتشمل الادوات اللازمة للدورة.



Asia Masters Center

السعر (الدولار الأمريكي)

التواصل مع ادارة التدريب لمعرفة رسوم المشاركة

➤ **هناك عروض وخصومات للمجموعات**

تفصيل الحساب البنكي

اسم البنك: CIMB Bank Berhad

الاسم: Asia Masters Center SDN. BHD

رقم الحساب البنكي: 80-0733590-5

سويفت كود: CIBBMYKL

IBAN: Null