الدورة التدريبية المتكاملة في إدارة المكاتب الحديثة وتطبيقات CRM المتقدمة للسكرتارية التنفيذية.

يونيو ٢٠٢٦ ١٢ - ٠٨

بروكسل

(للشخص الواحد) € ٤٤٠٠

Ref: #SA4978_430140

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

الخبير العالمي بين فنون السكرتارية الحديثة وتطبيقات إدارة علاقات تقدم BIG BEN Training Center دورة متخصصة تجمع تمكين المشاركين من إدارة المهام في تحول المكاتب الرقمية. تركز هذه Kenneth Lawson العملاء CRM، مستندة إلى أبحاث قرارات العملاء وزيادة الإنتاجية. ستغطي منهجية "من الألف الإدارية بكفاءة، مع دمج أنظمة CRM لتحسين تجربة الدورة على الخدمات. يضمن منهجنا التفاعلي استراتيجية، وتقديم حلول عملية لتحديات مثل تدفق إلى الياء" كيفية تحويل البيانات إلى وتقارير الأداء، مما يعزز مكانة السكرتارية كشريك تطبيقًا مباشرًا لاستراتيجيات إدارة جهات الاتصال المعلومات وأتمتة استراتيجي في نجاح المؤسسات.

لـ : الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مساعدي الإدارة التنفيذية .
- منسقي المكاتب .
- سكرتيري مجالس الإدارة .
- مدراء المكاتب .
- موظفي الدعم الإداري.

القطاعات والصناعات المستهدفة :

- الخدمات المالية والمصرفية
- القطاع الحكومي والهيئات العامة
- الرعاية الصحية والمستشفيات
- التجزئة والتسويق
- الشركات الناشئة والتكنولوجيا

الأقسام المؤسسية المستهدفة :

- الإدارة التنفيذية
- خدمة العملاء
- المبيعات والتسويق
- الشؤون الإدارية
- تكنولوجيا المعلومات

أهداف الدورة التدريبية :

أتقن المهارات التالية : بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- التفاعلات تطبيق أدوات CRM لإدارة جهات الاتصال وتتبع
- التقارير أتمتة المهام الروتينية مثل جدولة المواعيد وإعداد
- تحليل بيانات العملاء لدعم قرارات الإدارة
- تحسين تجربة العملاء عبر قنوات التواصل المتعددة
- والمبيعات دمج مهام السكرتارية مع استراتيجيات التسويق

منهجية الدورة التدريبية :

المتدربون في تمارين المحاضرات التطبيقية وورش العمل القائمة على دراسات تعتمد الدورة على منهجية تفاعلية تجمع بين شكاوى العملاء عبر نظام CRM وتنسيق المهام محاكاة لسيناريوهات إدارة علاقات العملاء، مثل الحالة الواقعية. سيشارك كما تُستخدم الفورية من المدربين على أداء المشاركين في تحليل بين الإدارات. يشمل التقييم التغذية الراجعة معالجة تطبيقات عملية مستوحاة من تحديات أنشطة المجموعات لتصميم حلول أتمتة للمكاتب، مع التقارير وتخصيص واجهات البرمجيات. القطاعات المستهدفة التركيز على

التدريبية) : خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

CRM الوحدة الأولى: أساسيات السكرتارية الذكية وأنظمة

- الحديثة . مفهوم إدارة علاقات العملاء وأهميته للمكاتب
- مقارنة بين أبرز برامج CRM في السوق .
- أدوار السكرتير في العصر الرقمي .
- معايير اختيار نظام CRM حسب حجم المؤسسة .
- تحديات تكامل السكرتارية مع أنظمة التقنية .
- حماية بيانات العملاء وفق اللوائح الدولية

الوحدة الثانية: إدارة البيانات وتطبيقات الأتمتة

- تصنيف جهات الاتصال وإنشاء قواعد بيانات فعالة.
- أتمتة إرسال الرسائل والتذكيرات.
- ربط التقويمات الإلكترونية مع .CRM
- توليد تقارير الأداء المخصصة.
- تحويل البريد الإلكتروني إلى تذاكر متابعة.
- إعداد سير العمل Workflow للموافقات.

متعددة الوحدة الثالثة: تعزيز تجربة العملاء عبر قنوات

- استراتيجيات التعامل مع شكاوى العملاء عبر النظام.
- تتبع مسار العميل من الاستعلام إلى البيع.
- الإلكتروني مهارات التواصل المهني عبر الهاتف والبريد
- استخدام بيانات CRM للتنبؤ باحتياجات العملاء.
- أدوات قياس رضا العملاء وتطوير الخدمات.

الوحدة الرابعة: التحليلات ودعم القرار

- قراءة مؤشرات أداء المبيعات والخدمات.
- تحليل سلوك العملاء لتحديد الفرص.
- إعداد عروض تقديمية مدعومة ببيانات .CRM
- تحديث السجلات وضمان جودة البيانات.
- التكامل بين CRM وأنظمة المحاسبة.

الرقمي الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتحول

- تخصيص واجهات المستخدم لتبسيط المهام.
- نمذجة عمليات المكاتب باستخدام أدوات CRM.
- إدارة المشاريع الصغيرة ضمن النظام.
- الحكومية. استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء في القطاعات
- آليات التحديث المستمر للمهارات الرقمية.

الأسئلة المتكررة :

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل :

والحفاظ على الطابع الإنساني في علاقات العملاء؟ كيف يمكن موازنة بين أتمتة المهام الروتينية

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

طورها خبراؤنا. تقدم السكرتارية المتقدمة وتطبيقاتCRM، مستندة إلى تركز هذه الدورة على التكامل العضوي بين مهارات
عبر تحليل البيانات، مع أمثلة من رؤى عملية حول تحويل السكرتارية من دور دعمي إلى منهج "المكتب بلا أوراق" الذي
بتطبيقات على أنظمة متنوعة مثلMicrosoft قطاعات حيوية مثل الصحة والتمويل. يتميز المحتوى شريك استراتيجي
بناءً على تقارير أداء للتطبيق فورًا في البيئات العربية. يعزز التدريب ، مع التركيز على حلول قابلةZoho CRM وDynamics
بين متطلبات الإدارات المختلفة. دقيقة، ويدرب المشاركين على تصميم مسارات عمل تزامن الكفاءة في اتخاذ القرارات