# الدورة التدريبية: بناء استراتيجيات متقدمة لتعزيز ولاء العملاء وتوسيع قاعدة الأعمال



02 - 06 نوفمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS1384_373229

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد هذه الدورة التدريبية الشاملة منارة معرفية للباحثين عن التميز في عالم الأعمال الحديث، حيث تركز على فن وعلم بناء استراتيجيات متقدمة لتعزيز ولاء العملاء وتوسيع قاعدة الأعمال. في بيئة تنافسية متسارعة، لم يعد مجرد اكتساب العملاء كافيًا، بل أصبح الاحتفاظ بهم وتعميق العلاقة معهم هو حجر الزاوية لتحقيق نمو الأعمال المستدام. تستمد هذه الدورة أسسها من أحدث الأبحاث والدراسات في مجال إدارة علاقات العملاء وتستلهم رؤاها من رواد الفكر الأكاديمي، مثل "Philip Kotler"، الذي يُعد من أبرز المفكرين في مجال التسويق وإدارة العملاء. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المصممة بعناية فائقة لتزويد المشاركين بالأدوات والمنهجيات اللازمة ليس فقط لزيادة رضا العملاء، بل لتجاوز توقعاتهم وبناء روابط عاطفية قوية تضمن ولاء العلامة التجارية. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل سلوك العملاء، وتطبيق مبادئ تسويق العلاقات، وتطوير برامج الولاء الفعالة، بالإضافة إلى فهم قيمة عمر العميل وتطوير استراتيجيات لزيادتها. تركز الدورة أيضًا على الجانب العملي من خلال دراسات الحالة والتطبيقات الواقعية لضمان قدرة المشاركين على تحويل المعرفة النظرية إلى استراتيجيات نمو الأعمال قابلة للتنفيذ. يدرك BIG BEN Training Center أن بناء قاعدة عملاء قوية هو مفتاح النجاح، ولهذا تم تصميم هذه الدورة لتكون دليلاً شاملاً لكل من يسعى إلى تنمية قاعدة العملاء وتعزيز مكانة شركته في السوق.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري التسويق والمبيعات.
- مديري علاقات العملاء.
- أصحاب الأعمال والمديرين التنفيذيين.
- المتخصصين في تطوير الأعمال.
- رواد الأعمال.
- مستشاري الأعمال.
- مديري المنتجات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الاتصالات.
- قطاع الرعاية الصحية.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- قطاع التكنولوجيا والبرمجيات.
- قطاع الصناعات التحويلية.
- قطاع الهيئات الحكومية والجهات شبه الحكومية.
- قطاع الخدمات المهنية والاستشارية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم التسويق والمبيعات.
- قسم خدمة العملاء.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم إدارة المنتجات.
- قسم العمليات.
- قسم الاستراتيجية.
- قسم الموارد البشرية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطوير استراتيجيات متكاملة لـ بناء ولاء العملاء.
- تحليل سلوك العملاء لتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تصميم وتطبيق برامج الولاء الفعالة التي تعزز الاحتفاظ بالعملاء.
- قياس قيمة عمر العميل وتحسينها لزيادة الإيرادات.
- إتقان إدارة علاقات العملاء لتعزيز تجربة العملاء.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء قائمة على الثقة والتقدير.
- استخدام أدوات تحليلات العملاء لتقسيمهم وتخصيص الحملات التسويقية.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال بالعملاء وحل المشكلات.
- صياغة وتنفيذ استراتيجيات نمو الأعمال من خلال توسيع قاعدة العملاء.
- تحسين رضا العملاء وتقليل معدلات التوقف عن التعامل.

## منهجية الدورة التدريبية:

تتبنى هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة تركز على دمج المعرفة النظرية بالتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ كل وحدة بمقدمة نظرية تشرح المفاهيم الأساسية لـ بناء استراتيجيات العملاء وإدارة علاقات العملاء، تليها دراسات حالة واقعية تستعرض تطبيقات هذه المفاهيم في شركات رائدة بمختلف القطاعات. يعتمد BIG BEN Training Center على أسلوب العمل الجماعي والمناقشات المفتوحة لتشجيع تبادل الخبرات والأفكار بين المشاركين، مما يثري الفهم ويعزز مهارات حل المشكلات. تتضمن الدورة أيضًا جلسات تفاعلية وورش عمل تطبيقية تتيح للمشاركين فرصة تصميم وتطوير برامج ولاء خاصة بهم، بالإضافة إلى وضع خطط لـ اكتساب العملاء الجدد والاحتفاظ بالعملاء. يتم تقديم التغذية الراجعة الفورية على الأنشطة والمشاريع الجماعية لضمان استيعاب المفاهيم وتصحيح المسار عند الحاجة.
تُستخدم في الدورة أحدث الأدوات والتقنيات لتحليل سلوك العملاء وقياس رضا العملاء، مما يمكّن المشاركين من تطبيق استراتيجيات نمو الأعمال القائمة على البيانات. هذا النهج يضمن أن يكون المشارك قادرًا على توسيع قاعدة العملاء وتعزيز ولاء العملاء بفعالية بعد انتهاء الدورة.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أسس فهم العملاء وبناء العلاقات

- مقدمة إلى عالم بناء قاعدة عملاء قوية.
- فهم سلوك العملاء واحتياجاتهم المتغيرة.
- تحديد قيمة عمر العميل وكيفية زيادتها.
- أهمية رضا العملاء في بيئة الأعمال التنافسية.
- بناء الثقة مع العملاء كركيزة لـ ولاء العلامة التجارية.
- استكشاف أنواع العملاء المختلفين وتقسيمهم.
- مقدمة لـ إدارة علاقات العملاء وأدواتها.

## الوحدة الثانية: استراتيجيات اكتساب العملاء الجدد

- تصميم حملات اكتساب العملاء الجدد الفعالة.
- قنوات التسويق الحديثة وأثرها على تنمية قاعدة العملاء.
- تحليل السوق والمنافسين لتحديد الفرص.
- استخدام تسويق الإحالة كأداة لنمو الأعمال.
- بناء عروض قيمة جذابة لجذب عملاء جدد.
- تقنيات البيع الحديثة ومهارات الإقناع.
- قياس فعالية حملات الاكتساب.

## الوحدة الثالثة: فن الاحتفاظ بالعملاء وتعميق الولاء

- تطوير استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء الحاليين.
- تصميم برامج الولاء المبتكرة والمحفزة.
- إدارة رحلة العميل وتحسين نقاط الاتصال.
- التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها لفرص.
- أهمية تخصيص تجربة العميل.
- بناء مجتمعات العملاء لتعزيز تفاعل العملاء.
- قياس معدلات الاحتفاظ وتحديد عوامل التسرب.

### الوحدة الرابعة: قياس وتحليل أداء العملاء

- أدوات وتقنيات تحليلات العملاء المتقدمة.
- استخدام البيانات لفهم سلوك العملاء بشكل أعمق.
- قياس ولاء العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية.
- إعداد تقارير الأداء وتحليل الاتجاهات.
- تحديد العملاء ذوي القيمة العالية وتطويرهم.
- استخدام التنبؤات لتحسين استراتيجيات الحفاظ على العملاء.
- التحليلات التنبؤية والتوصيفية في إدارة العملاء.

### الوحدة الخامسة: تطبيقات عملية وخطط مستقبلية

- ورشة عمل: تصميم خطة متكاملة لـ تعزيز ولاء العملاء.
- دراسات حالة متقدمة في بناء ولاء العملاء وتوسيع قاعدة العملاء.
- تحديات إدارة توقعات العملاء وحلولها.
- الابتكار في تجربة العملاء والخدمات المقدمة.
- تطوير خطة عمل لـ نمو الأعمال المستدام.
- استراتيجيات لمواجهة التحديات المستقبلية في سوق العملاء.
- المراجعة النهائية وتقييم الخطط.

## الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن بين الابتكار في جذب العملاء الجدد والحفاظ على جوهر العلاقات القائمة لضمان ولاء طويل الأمد في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة؟

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديم نهج متكامل وعميق في بناء استراتيجيات متقدمة لتعزيز ولاء العملاء وتوسيع قاعدة الأعمال، متجاوزة بذلك الدورات التقليدية التي تركز على الجوانب السطحية فقط. لا تقتصر الدورة على تقديم المعرفة النظرية، بل تركز بشكل كبير على التطبيقات العملية ودراسات الحالة الواقعية التي تمكن المشاركين من تحويل المفاهيم إلى استراتيجيات نمو الأعمال قابلة للتنفيذ. نبتعد عن مجرد عرض الأدوات والمنصات، وبدلًا من ذلك نغوص في جوهر إدارة علاقات العملاء، ونقدم رؤى عملية حول كيفية تحليل سلوك العملاء، وتصميم برامج الولاء المبتكرة، وتعزيز تجربة العملاء بشكل مستمر. تركز الدورة على الجوانب الأكاديمية والبحثية، مما يضمن أن المحتوى مستمد من أحدث النظريات وأفضل الممارسات في مجال بناء قاعدة عملاء قوية. كما أن التركيز على الاحتفاظ بالعملاء وقيمة عمر العميل يميز هذه الدورة، حيث نؤكد على أن النجاح لا يكمن فقط في جذب العملاء، بل في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء تحقق نمو الأعمال المستدام.