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



26 - 30 اكتوبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #SA4978_429140

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- 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:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات السكرتارية الذكية وأنظمة CRM

- مفهوم إدارة علاقات العملاء وأهميته للمكاتب الحديثة.
- 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.

الوحدة الثالثة: تعزيز تجربة العملاء عبر قنوات متعددة

- استراتيجيات التعامل مع شكاوى العملاء عبر النظام.
- تتبع مسار العميل من الاستعلام إلى البيع.
- مهارات التواصل المهني عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.
- 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.

الوحدة الخامسة: التطبيقات المتقدمة والتحول الرقمي

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

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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