

واحدة الابداع  
لتنظيم المؤتمرات  
والندوات الإدارية

الخطة السنوية ٢٠١٥  
برامج خدمة العملاء و التسويق

[www.creativeoasisdxb.com](http://www.creativeoasisdxb.com)

## رسالتنا

تقديم الخبرات المتخصصة التي استمدت تجربتها من الاحتكاك المهني المباشر للمؤسسات العالمية والعربية وتقديمها للجهات طالبة الخدمة التدريبية والاستشارية.

تأسس مركز واحة الابداع لتنظيم المؤتمرات والندوات الإدارية بداية سنة ٢٠٠٧ وتخصص منذ بدايته في البرامج الإدارية والمالية حيث تدرب عدد كبير من الكوادر القيادية والعاملين في كبرى المؤسسات الحكومية والخاصة، حتى أصبحت واحة الإبداع المركز المعتمد لدى جميع هذه الجهات لتأهيل وتطوير موظفيها. والآن أصبح المركز يعون الله يغطي كافة التخصصات في مجال التدريب على مستوى منطقة الخليج العربي خاصة والعالم عموماً

## هدفنا

يتبلور الهدف الرئيسي في اعتماد وتطوير معايير أداءية لقياس المستوى العلمي والمهاري للمتدربين من خلال التميز في البرامج التدريبية والإسهامات الثقافية وثقة العملاء بمخرجات المركز والاستثمار الأمثل لمواردنا للتعامل الإيجابي مع المتغيرات والتطورات الخارجية والتكنولوجيا الحديثة وتوفير الخبراء والمستشارين ذوي القدرات والخبرات المتميزة والطاقات العالية والتخصصات المختلفة والمؤهلة علمياً والمزودة بالخبرات العملية في شتى المجالات

## نساعدك على تطوير أعمالك

مهمتنا تطوير حلول متكاملة والالتزام بأرقى المستويات المهنية ومساعدتكم في جميع الأوقات وفي كافة الأحوال والاستماع إلى متطلباتكم وتصميم حلول مبتكرة وحديثة لها ومساعدتكم أنتم وموظفيكم في إنجاز أهدافكم وتشجيع ومساعدة موظفيكم على المشاركة بفعالية في بناء المؤسسة وتحقيق أهدافها والى إنشاء وإقامة علاقات ايجابية بناءة مع العملاء

# برامجنا



## برامج

السكرتارية وإدارة المكاتب



## برامج

العلاقات العامة والإعلام



## برامج

الموارد البشرية  
والتدريب وشؤون الموظفين



## البرامج

القيادية والادارية



## برامج

نظم المعلومات والانترنت



## برامج

خدمة العملاء والتسويق



## برامج

المشتريات والمخازن  
والخدمات العامة



## برامج

المالية والمحاسبية



الهندسية والفنية



الإدارة الجامعية  
والتربية التعليمية



القانونية والعقود



التأمين والاحصاء



المؤتمرات العلمية



برامج الصيانة والتشغيل  
الأمن والسلامة المهنية

# برامج خدمة العملاء و التسويق

City	DATE	PROGRAMME	CODE	City	DATE	PROGRAMME	CODE
DUBAI	12 - 16 April	النهج الحديث في إدارة فريق المبيعات	CC30	DUBAI	4 - 8 Jan	إدارة نظام شكاوى العملاء و سبل تطوير خدمة العملاء	CC1
DUBAI	19 - 23 April	النهج الياباني في خدمة العملاء و التواصل مع الآخرين	CC31	DUBAI	11 - 15 Jan	تحقيق الأداء المتميز في خدمة وعناية العملاء والدبلوماسية في الأداء	CC3
DUBAI	26 - 30 April	تنمية مهارات العاملين في مجال المبيعات	CC34	DUBAI	18 - 22 Jan	أخصائي معتمد في خدمة العملاء - شهادة معتمدة	CC6
DUBAI	3 - 7 May	التميز والإبداع في خدمة العملاء من وجهة نظر عالمية	CC35	DUBAI	25 - 29 Jan	التسويق والمبيعات: مهارة. إبداع. تميز	CC7
DUBAI	10 - 14 May	تنمية مهارات مسؤولي خدمة العملاء في الجامعات والمؤسسات التعليمية	CC38	DUBAI	1 - 5 Feb	مهارات إعداد الخطط التسويقية الناجحة	C10
DUBAI	17 - 21 May	المنظومة المتكاملة لإدارة علاقات العملاء CRM	CC39	DUBAI	8 - 12 Feb	إستراتيجية تحقيق رضا العملاء من منظور الجودة الشاملة	CC11
DUBAI	24 - 28 May	الاجاهات المتقدمة لتقديم العروض لمسؤولي المبيعات	CC42	DUBAI	15 - 19 Feb	تنمية مهارات مسؤولي خدمة العملاء في الفنصليات و البعثات الدبلوماسية	CC14
DUBAI	31May - 4 June	الأساليب الحديثة في تنظيم الحملات التسويقية	CC45	DUBAI	22 - 26 Feb	مهارات استخدام الإنترنت في التسويق والدعاية والإعلان	CC15
DUBAI	7 - 11 June	الاستراتيجيات المتقدمة في إدارة خدمة العملاء و علاقات الجمهور	CC46	DUBAI	1 - 5 March	Outstanding Customer Care & Telephone Skills	CC18
DUBAI	14 - 18 June	الأساليب الحديثة في المبيعات - البيع بذكاء	CC49	DUBAI	8 - 12 March	مهارات التعامل مع شكاوى المستفيدين	CC19
DUBAI	26 - 30 July	الأداء المتميز في خدمة العملاء والدبلوماسية في الأداء	CC52	DUBAI	15 - 19 March	المنظومة المتكاملة لإدارة التسويق والمبيعات في ظل تكنولوجيا المعلومات	CC22
DUBAI	2 - 6 August	الاجاهات المتقدمة لتحليل وتقييم العروض لمدراء المبيعات والتسويق والمشتريات	CC53	DUBAI	22 - 26 March	Quality Customer Service	CC23
DUBAI	9 - 13 August	التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين	CC56	DUBAI	29 March - 2 April	استراتيجيات إدارة المبيعات و التسويق الفعال عبر وسائل الاتصال الحديثة	CC26
DUBAI	16 - 20 August	المهارات الإدارية لموظفي المبيعات	CC57	DUBAI	5 - 9 April	التميز والإبداع في خدمة العملاء و المراجعين	CC27

# برامج خدمة العملاء و التسويق

City	DATE	PROGRAMME	CODE	City	DATE	PROGRAMME	CODE
DUBAI	1 - 5 Nov	(دورة متقدمة)القوة الثلاثية في خدمة العملاء وفن البيع وأسرار التسويق الاستراتيجي	CC80	DUBAI	23 - 27 August	مهارات وآليات خدمة كبار العملاء A.M.S	CC60
DUBAI	1 - 5 Nov	(دورة متقدمة)التميز في جودة الخدمة ومهارات التعامل مع العملاء والمراجعين	CC81	DUBAI	30Aug-3 Sep	(دورة متقدمة)التسويق والبيع الإلكتروني في ظل المستجدات الحالية والمستقبلية	CC61
DUBAI	8 - 12 Nov	(دورة متقدمة)الأساليب الحديثة لتنشيط العملية التسويقية وزيادة المبيعات	CC82	DUBAI	6 - 10 Sep	الأداء الإبداعي في إستراتيجية التعامل وخدمة العملاء التحديات والضغوط التي تواجه ضمان الجودة في خدمة العملاء	CC64
DUBAI	15 - 19 Nov	مهارات الاتصال الإقناعي الفعال	CC85	DUBAI	13 - 17 Sep	الاستراتيجيات الحديثة للمؤسسات في الأسواق المفتوحة	CC65
DUBAI	22 - 26 Nov	(دورة متقدمة)الاتجاهات والأساليب المتقدمة في البيع والمبيعات	CC86	DUBAI	20 - 24 Sep	(دورة متقدمة)استراتيجيات التسويق في ظل المنافسة وبناء فرق العمل التسويقي	CC68
DUBAI	22 - 26 Nov	إدارة عمل اللجان الخاصة بالعملاء	CC87	DUBAI	27Sep -1 Oct	تحقيق الأداء المتميز في خدمة وعناية العملاء والدبلوماسية في الأداء	CC69
DUBAI	29Nov-3Dec	بناء مهارات مندوبي المبيعات	CC89	DUBAI	4 - 8 October	(دورة متقدمة)فن البيع وكيفية إقناع العميل	CC72
DUBAI	6 - 10 Dec	تطوير خدمة العملاء في الجهات الحكومية	CC91	DUBAI	11 - 15 October	الاستراتيجيات المتقدمة في إدارة خدمة كبار العملاء	CC73
DUBAI	13 - 17 Dec	إدارة حسابات كبار العملاء : إنشاء وإدامة علاقات عملاء مريحة	CC92	DUBAI	18 - 22 October	(دورة متقدمة)الإدارة الفعالة للتسويق	CC76
DUBAI	20 - 24 Dec	مهارات الاتصال وفن التعامل مع متلقي الخدمة	CC95	DUBAI	25 - 29 October	المنهج الشامل في التميز و الإبداع الإداري و خدمة العملاء	CC77
DUBAI	31 - 27 Dec	(دورة متقدمة) إعداد خطط البيع المحترف في شركات الاتصال المحمول	CC97				

# للاستفسار والاستعلام والحجز

00971507688665

دبي

00905303087767

اسطنبول

[info@creativeoasisdxb.com](mailto:info@creativeoasisdxb.com)

[www.creativeoasisdxb.com](http://www.creativeoasisdxb.com)