

Under the Patronage of
H.E Sayyid Salim Musallam Al Busaidi
Uder-Secretary of the Ministry of Civil Service
for Administrative Development Affairs



تحت رعاية

سعادة السيد سالم بن مسلم البوسعيدي المحترم
وكيل وزارة الخدمة المدنية لشؤون التطوير الإداري

المؤتمر السنوي الرابع لخدمة العملاء والمراجعين

نحو بيئة عمل معاصرة في خدمة العملاء والمراجعين

LEADING A CUSTOMER SERVICE CULTURE TRANSFORMATION

**JEFF
EILERTSEN**
USA
Vice President,
Client Success

15

NOVEMBER 2017

GRAND MILLENNIUM
SULTANATE OF OMAN

ترجمة فورية للعربية



ORGANISER

تنظيم

Strategic Partners

الشركاء الاستراتيجيين

الأكاييل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences



ORIGIN[®]
GROUP

UP YOUR SERVICE.

نحو بيئة عمل معاصرة في خدمة العملاء والمراجعين



مفهوم "الإرتقاء بيئة عمل خدمة العملاء والمراجعين"

لا يعودون لطلب الخدمة ذاتها مرة أخرى من المؤسسة والسبب هو أن هذه المؤسسات لم تصل لمرحلة الرقي والريادة في تقديم الخدمات، حيث تم تقييم الخدمة المقدمة بالجيدة أو المرضية، ولذلك تعكف معظم المؤسسات عالمياً وفي القطاعين العام والخاص على استمرارية عقد الورش والمؤتمرات والبرامج في مجال تحسين الخدمات بهدف الإرتقاء بها لدرجة الإبهار.

يخطئ الكثيرون عندما يعتقدون إن خدمة العملاء والمراجعين هي جزء من إدارة أو قسم في الوزارة أو الشركة. بل إنها فلسفة يجب أن توجد بالمؤسسات من أعلى الهرم إلى أدنى وأصغر موظف بالمؤسسة لتستطيع هذه المؤسسات أن تحقق مبادئ الجودة الكاملة في تقديم أفضل الخدمات.

ومن ناحية أخرى فقد تم إجراء مسح في الولايات المتحدة الأمريكية لمجموعة كبيرة من المؤسسات التي تقدم خدمات واتضح أن 40% من العملاء والزبائن

لمحة حول المؤتمر

مما لاشك فيه أن تقديم خدمة متميزة للعملاء والمراجعين أمر حتمي لضمان استمرارية ونجاح المؤسسات والشركات الخدمية في ظل المنافسة الشديدة في هذا القطاع، وفي كثير من الأحيان يربط موظفو خدمة المراجعين جودة الخدمة بالخدمة المعتادة ولا يستطيعون بذلك إحراز أي تقدم في مستوى الخدمة التي يتوقعها العميل أو المراجع.

سيكشف هذا المؤتمر للحضور أسرار الخدمة المتألقة لتتخذ الخطوات اللازمة التي تحتاجها كمقدم للخدمة للإرتقاء بخدمتك على الفور.

سيسلط هذا الحدث المتميز الضوء على المبادئ الأساسية التي يجب على كل فرد في كل شركة ومؤسسة تطبيقها لتقديم أعلى مستوى من الخدمة للعملاء والمراجعين وتخطي توقعاتهم.

استشهاداً بالكثير من القصص والتجارب الناجحة وأفضل الممارسات التي سيتم استعراضها بطريقة شيقة وتفاعلية، سيساعد هذا المؤتمر المشاركين على تحسين ورفع مستوى وجودة الخدمة التي يقدمونها للعملاء والمراجعين.



LEADING A CUSTOMER SERVICE CULTURE TRANSFORMATION

POWERFUL BENEFITS FOR YOU AND YOUR TEAM

- **Understand** eight key principles that will lead you to Superior Service
- **Take** concrete action to improve your service, right now
- **Achieve** new levels of customer satisfaction, loyalty ... and delight!
- **Gain** additional business from loyal customers who buy more, and more often
- **Win** new customers from constant referrals and “positive word of mouth”
- **Build** a common service language
- **Educate** with “the moral of the story”
- **Become** a better customer and you’ll get better service, too

WHO SHOULD ATTEND?

- This workshop should be attended by your entire senior teams, including heads of all departments and functional areas.
- Also Frontline staff members who meets daily with your external and internal customers.

Keep your
Customers
Happy, Loyal
and Coming
Back for More!



CONFERENCE PROGRAM

07:30 - 09:00	 Registration
	Official Opening
09:00 - 10:00	SESSION ONE Superior Service Cultures <ul style="list-style-type: none">• Benefits for your customers• Benefits for your staff• Benefits for your organization• Confused vs. aligned cultures• Examples of Superior Service Cultures around the world Awards Recognition
10:00 - 10:30	 Tea & Coffee Break / Networking
10:30 - 12:00	SESSION TWO How to Build a Superior Service Culture <ul style="list-style-type: none">• What is service?• Service Performance vs. Service Culture• Measuring what matters• Overview -- the Architecture to build a Superior Service Culture<ul style="list-style-type: none">a. Service Leadershipb. Building Blocks of Service Culturec. Service Education
12:00 - 13:00	 Prayer Time & Lunch / Networking
13:00 - 15:00	SESSION THREE Actionable Service Education <ul style="list-style-type: none">• Key concepts from UP! Your Service Courses• Examples and discussion of application• The role of Certified Course Leaders and Change Leaders
15:00-15:15	 Tea & Coffee Break / Networking
15:15 - 16:30	SESSION FOUR The 12 Building Blocks of Service Culture <ul style="list-style-type: none">• Best practice examples and discussion of each Building Block• Identification of most critical Building Blocks to address in this organization• Action planning for Building Blocks
16:30	 Closing & Recommendations



<h2>التسجيل</h2>	09:00 - 07:30
<h2>الافتتاح الرسمي</h2>	
<p>الجلسة الأولى</p> <h3>ثقافات الخدمة الفائقة</h3> <ul style="list-style-type: none"> • الفائدة من العملاء والمراجعين • الفائدة من الموظفين • الفائدة من مؤسستك • الثقافة المشوشة مقابل الثقافة المنظمة • أمثلة على ثقافات مختلفة حول العالم للخدمة الفائقة <h3>التكريم</h3>	10:00 - 09:00
<p>استراحة الشاي والقهوة/ التواصل</p>	10:30 - 10:00
<p>الجلسة الثانية</p> <h3>كيف تؤسس ثقافة الخدمة الفائقة</h3> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي الخدمة؟ ولماذا؟ • الأداء الخدمي مقابل ثقافة الخدمة • قياس العوامل الهامة في الخدمة • التخطيط الهندسي لبناء ثقافة الخدمة الفائقة أ. القيادة في خدمة العملاء والمراجعين ب. بناء القواعد الأساسية لثقافة الخدمة ج. التعليم في المجالات الخدمية 	12:00 - 10:30
<p>استراحة الصلاة ووجبة الغداء/ التواصل</p>	13:00 - 12:00
<p>الجلسة الثالثة</p> <h3>التعليم الخدمي القائم على التطبيق</h3> <ul style="list-style-type: none"> • مبادئ هامة من دورات شركة UP! Your Service • أمثلة ومناقشات للتطبيقات • الدور الهام للقادة المعتمدين وقادة التغيير 	15:00 - 13:00
<p>استراحة الشاي والقهوة / التواصل</p>	15:15 - 15:00
<p>الجلسة الرابعة</p> <h3>القواعد الـ ١٢ لثقافة الخدمة</h3> <ul style="list-style-type: none"> • أمثلة لأفضل الممارسات والمناقشات لكل قاعدة • التركيز على أهم قواعد الخدمة وربطها بالمؤسسة • الخطة التنفيذية لقواعد بناء ثقافة الخدمة 	16:30 - 15:15
<p>الختام والتوصيات</p>	16:30

KEY SPEAKER



JEFF EILERTSEN - USA VICE PRESIDENT, CLIENT SUCCESS

Jeff Eilertsen leads the Client Success team for UP! Your Service, bringing 25 years of experience working in organizational and leadership development firms. As a consultant and global master trainer, he ensures the successful implementation of the UP!

Your Service Implementation Roadmap, working with clients to develop the people, processes and best practices to build a service culture. He also manages the team of consultants and trainers working around the world to put the UP! Your Service methodology into practice. As a speaker, Jeff enthusiastically shares the UP! Your Service approach and success stories with audiences seeking to uplift service culture.

Prior to joining UP! Your Service, Jeff worked for Development Dimensions International, a global talent development firm. He led the design and management of leadership development products and services and implemented large-scale projects in client organizations.

Jeff enjoys the global experience, having worked in over 20 countries in numerous industries, including telecom, banking, insurance, engineering, airline, government, military, health-care and manufacturing. In his career he has also served as an Operations Manager, Sales Manager, and HR Manager at organizations in the manufacturing, publishing and training industries.

Jeff holds a Master's Degree from the University of Oregon and a Bachelor's Degree from Whitman College. He has also participated in numerous personal, leadership and executive development programs around the world.

JEFF EILERTSEN

VICE PRESIDENT,
CLIENT SUCCESS

Ron is the author of the **New York Times** bestseller **Uplifting Service** and 15 other books on service, business and inspiration. He is rated one of the world's "Top 25 Who's Hot" speakers by Speaker Magazine.



TESTIMONIAL



"Thank you for the excellent 2-day Service Training. I'm very confident that this will go a long way in moving my team and company in the right direction. I must say your research, content and the way you keep all the attendees engaged, was excellent. Looking forward to another session with you soon.

— *Suntec Singapore*
Arun Madhok
CEO



PAST EVENTS



Tony Buzan



Laura Stack



Shep Hyken



Jack Straw



Fees in Omani Riyal

OMR. 390 per delegate

Corporate rates available

الرسوم بالريال العماني

٣٩٠ ريال عماني للمشاركة الواحد

سعر خاص للمجموعات

Fees Inclusive of:

- Free pass to all sessions.
- Full Conference Materials.
- Tea/Coffee Breaks & Lunch.
- Attendance Certificate.

في حالة الإلغاء: لا يسمح بإلغاء التسجيل بعد اعتماده، ولكن يسمح باستبدال الأسماء.

Cancellation/Substitutions No cancellation will be permitted once a registration form is received. However, substitution is allowed.

ORGANISER

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

+968 24 50 40 30
+968 99 17 11 14
+968 24 50 40 88
assayel@origin.com.bh

assayeloman



Origin.com.bh



LEADING A CUSTOMER SERVICE CULTURE TRANSFORMATION

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences



نحو بيئة عمل معاصرة في خدمة العملاء والمراجعين

LEADING A CUSTOMER
SERVICE CULTURE
TRANSFORMATION

ORGANISER

تنظيم

Strategic Partners

الشركاء الاستراتيجيين

الأطائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences



ORIGIN®
GROUP

