

المؤتمر السنوي الثامن
لتجربة العملاء والمراجعين
8th Annual CX Conference

“BUILDING A CUSTOMER FOCUSED CULTURE”

بناء ثقافة مؤسسية
لتجربة عميل مميزة

Customer Service Expert

LINDA MOIR



“

An event not to
be missed



احجز
مقعدك الآن!



”

18 -19 OCT 2022

Bahrain Conference Center,
Crowne Plaza Hotel, Manama, Bahrain

لماذا هذا المؤتمر:

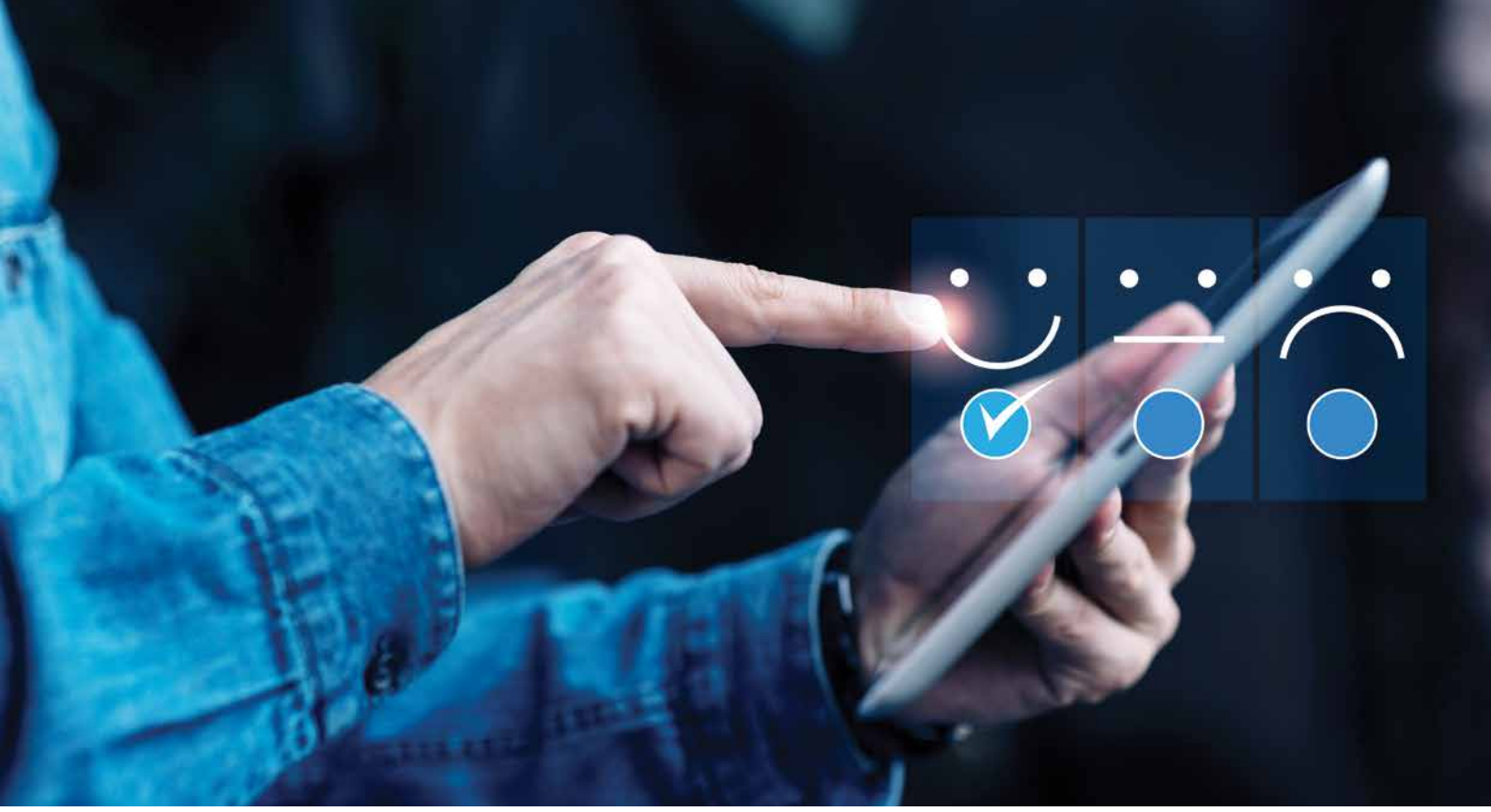
Customer service is not a department in any ministry or company, it's a culture that must be spread in all organizations from the top of the hierarchy to the last employee at the bottom of it. A Customer-Focused Culture is a necessity to achieve the highest level of quality in the provided service.

A survey has been conducted in the United States for a large group of organizations in the service industry. It clarified that 40% of customers do not return to request the same service and the reason was that these organizations have not reached the level of satisfaction and amazement in providing the service. The service provided is either good or satisfactory. Therefore, most organizations globally and in the public or private sector are working on instilling the superior service culture in the minds of its internal customers (employees) through training and development.

يأتي انعقاد هذا المؤتمر في تجربة العميل نظرًا للتحديات الكبيرة التي تواجه مختلف الوزارات وشركات القطاع الخاص بحكم طبيعة عملها في توفير أفضل خدمة للزبون. ويخطئ الكثيرون حين يعتقدون بأن خدمة العملاء والمراجعين هي إدارة أو قسم في الوزارة أو الشركة، بل إنها ثقافة ورحلة طويلة من العمل المتواصل والدقيق الذي يجب أن ينوجد في كافة المؤسسات، من أعلى الهرم إلى أدنى وأصغر موظف بالمؤسسة، لتستطيع هذه المؤسسات أن تحقق مبادئ الجودة الكاملة في تقديم أفضل الخدمات للمراجعين.

ومن ناحية أخرى، فقد تم إجراء مسح في الولايات المتحدة الأمريكية لمجموعة كبيرة من المؤسسات في القطاع الخدمي، واتضح أن حوالي 40% من الزبائن لا يعودون لطلب الخدمة ذاتها مرة أخرى من المؤسسة والسبب هو أن هذه المؤسسات لم تصل لمرحلة الرقي والإبهار والريادة في تقديم الخدمات. وقد تم تقييم الخدمة المقدمة بالجيدة أو المرضية. لذلك تعكف معظم المؤسسات عالمياً وفي القطاعين العام والخاص على استمرارية عقد المؤتمرات والبرامج والورش التدريبية في مجال تحسين الخدمات بهدف الارتقاء بها لدرجة الإبهار.





Main Topics:

- ▶ The "Brilliant Basics Magic Touches" in CX
- ▶ Delivering a Memorable CX (Lessons from Service Industry Leaders) Virgin Atlantic's - Paralympic Games
- ▶ Building a Customer-Focused Culture
- ▶ The 7 Pillars of Customer Experience and Implementation of Cx-ray © Model.
- ▶ Creating Low Cost but High Value CX Services
- ▶ The Great Employee Brand
- ▶ The relationship of Human Resources in the Organization and Customer Services
- ▶ The Role of Digital Media in Enhancing Customer Experience Strategies

أهم المحاور:

- ◀ «اللمسات السحرية الأساسية» في تجربة العملاء.
- ◀ تقديم تجربة عملاء لا تُنسى - دروس من قادة صناعة الخدمات (طيران فيرجن أتلانتك والألومبياد الخاص)
- ◀ بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل والإبداع.
- ◀ الركائز السبع لتجربة العميل وتطبيق نموذج Cx-ray ©.
- ◀ إنشاء خدمة منخفضة التكلفة، عالية القيمة.
- ◀ العلامة التجارية للموظف المتميز.
- ◀ علاقة الموارد البشرية داخل المؤسسة بخدمة العملاء
- ◀ دور الإعلام الرقمي في تعزيز استراتيجيات تجربة العميل

Targeted audience:

- ▶ Frontline Employees
- ▶ Customer Service Supervisors
- ▶ HR, Marketing and Public Relations Employees
- ▶ Branch Managers
- ▶ Customer Service Specialists
- ▶ Service Ministries' Employees
- ▶ Call Centers
- ▶ Sales Agents
- ▶ Employee dealing with various clients and customers inside and outside the organization.

الفئة المستهدفة:

- ◀ جميع مسؤولو الخطوط الأمامية
- ◀ مدراء ومشرفو وحدات خدمة العملاء
- ◀ موظفي الموارد البشرية والتسويق والعلاقات العامة
- ◀ مدراء الفروع المصرفية
- ◀ أخصائيو خدمة العملاء
- ◀ موظفو الوزارات الخدمية
- ◀ موظفو مراكز خدمة العملاء
- ◀ وكلاء ومندوبو المبيعات
- ◀ كل موظف ممن له تعامل مع مختلف العملاء والمراجعين داخل وخارج المؤسسة.



Ms. Linda Moir

International CX Speaker - UK

An expert in HR and customer service, Linda Moir headed the London 2012 dream team that delivered outstanding front-of-house service by 15,000 volunteer Games Makers to 9 million spectators, resulting in one of the most successful Olympic and Paralympic Games in history. Previously, she was Virgin Atlantic's Director of In-Flight Services, responsible for the airline's award-winning customer service and 'making flying fun'.

Linda's career took off with British Airways, where she worked in HR for air traffic control before rising to HR Director of National Air Traffic Services. Linda experienced an environment of significant changes as the company transitioned from public to private ownership.

In 2003, Sir Richard Branson hired Linda to 'make flying fun' as Virgin Atlantic's Director of In-Flight Services, and she certainly did: after completely overhauling the training, recruitment, promotion, and performance management of 5,000 Cabin Crew, the highest customer satisfaction scores in the airline's history were recorded. Throughout the process, she oversaw significant business growth whilst consistently driving the airline's catchy promise of 'Brilliant Basics, Magic Touches'.

Linda's unparalleled success in HR and customer service management serves as an inspiring model of performance delivered through people.





Dr. Ahmed Al Banna

CEO - Origin Group - Kingdom of Bahrain

Dr. Al Banna is widely respected as a strategic thinker and management leadership practitioner, and he is specialized in organizations' capabilities focusing on key factors such as leadership, customer services, talent development through leveraging Human Resources capabilities.

During his career, he possessed different positions – in Public and Private sectors.



Mr. Raed Abdulla

Speaker specialised in Customer Experience - Kingdom of Bahrain

Over 20 years of professional experience in various industries and roles. Raed held managerial and leadership positions in reputable organizations such as Tamkeen, Khaleeji Commercial Bank, and the Central Bank of Bahrain.

Raed is a certified CSIA CX Specialist, ASQ Six Sigma, and ILM Coach (Level 5). Raed holds an MBA from Strathclyde Business School and a B.Sc. in Accounting from University of Bahrain.



Ms. Safa Abdulghani

Head of PR & Media/ Master Trainer - Origin Group - Kingdom of Bahrain

Safa is a Master Trainer in Entrepreneurship and Customer Experience. She delivered Entrepreneurship Bootcamp to hundreds of university students and has conducted various training programs and workshops in CX and digitized CX solutions to many employees in different service fields.

She is also specialized in PR, Media, and Digital Media, a former Senior Editor and host (Cultural NEWS) NEWS Centre at Bahrain TV. Holds a Master's degree in Business Administration from Swiss Business School.

In addition to the above speakers, a group of representatives and spokespersons of various leading organizations in Bahrain from different industries will share their experiences in CX as a case studies and inspiring success stories. This session is for all of us to help us learn, adapt, network, and gain customer insights in a rapidly changing market.



التسجيل والتعارف

٩٠ دقيقة



٧:٣٠ ص - ٩:٠٠ ص

الافتتاح

٩٠ دقيقة



٩:٠٠ ص - ١٠:٣٠ ص

الجلسة الأولى

تقديم تجربة عملاء لا تنسى

- أهمية تجربة العميل في بناء سمعة ناجحة
- الفرق بين خدمة العميل وتجربة العميل
- كيف تبني المؤسسات الناجحة سمعتها من خلال تقديم تجربة عملاء لا تنسى
- مفهوم "اللمسات السحرية الأساسية" لتلبية احتياجات العملاء
- أهمية بناء تجربة عميل مطابقة لتجربة الموظف كعميل داخل المؤسسة

أ. لندا موير - متحدثة دولي

استراحة لتناول الشاي والقهوة - تعارف

٣٠ دقيقة



١٠:٣٠ ص - ١١:٠٠ ص

الجلسة الثانية

كيفية بناء فريق فاعل ومندمج داخل المؤسسة

- خارطة رحلة العميل الخاصة بك
- أهمية القيادة في تجربة العميل
- توظيف وتدريب أفضل فريق لقيادة تجربة عميل ناجحة
- أمثلة للنجاح في التجربة من خلال التعاون بين فريق العمل

أ. لندا موير - متحدثة دولي

٧٥ دقيقة



١١:٠٠ ص - ١٢:١٥ م

الصلاة وتناول وجبة الغداء

٤٥ دقيقة



١٢:١٥ م - ١٣:٠٠ م

الجلسة الثالثة

دور الإعلام الرقمي في تعزيز رحلة تجربة العميل

أ. صفاء عبدالغني - متحدثة ومدربة

٣٠ دقيقة



١٣:٠٠ م - ١٣:٣٠ م

الجلسة الرابعة

عصف ذهني بين جميع المشاركين مع مجموعة من القصص الناجحة:

- محليًا - إقليميًا - عالميًا
- تشمل قطاع الاتصالات، الطيران، القطاع المصرفي، القطاع العام، وغيرها من القطاعات مثل شركة زين البحرين وبنك السلام.

٦٠ دقيقة



١٣:٣٠ م - ١٤:٣٠ م

استراحة قصيرة

١٥ دقيقة



١٤:٣٠ م - ١٤:٤٥ م

الجلسة الخامسة

حلقة نقاشية تجمع المتحدث الدولي ليندا موير وعدد من المختصين المحليين من القطاعين العام والخاص

٧٥ دقيقة



١٤:٤٥ م - ١٦:٠٠ م

نهاية اليوم الأول



١٦:٠٠ م



٨:٣٠ ص - ٨:٣٠ ص ٣٠ دقيقة

التسجيل والتعارف

٨:٣٠ ص - ٩:٠٠ ص ٩٠ دقيقة

الجلسة السادسة

العادات السبع لتجربة عميل مزدهرة

- ◀ مفهوم تجربة العميل من المنظور العالمي
- ◀ التعرف على الركائز السبع لتجربة العميل
- ◀ تطبيق نموذج © Cx-ray على المنتجات والخدمات

◀ أ. رائد عبدالله - متحدث ومتخصص في تجربة العميل

٩:٠٠ ص - ٩:٣٠ ص ٣٠ دقيقة

الجلسة السابعة

عصف ذهني ونقاش بين المشاركين

٩:٣٠ ص - ١٠:٠٠ ص ٣٠ دقيقة

استراحة لتناول الشاي والقهوة - تعارف

١٠:٠٠ ص - ١٢:١٥ ص ٧٥ دقيقة

الجلسة الثامنة

الموارد البشرية وعلاقتها بتجربة العميل

- ◀ التغلب على التحديات وتحويلها لفرص لخلق ثقافة مؤسسية محفزة
- ◀ تحويل الظروف والمواقف الصعبة مع العميل لتجربة مميزة
- ◀ مساهمة الموارد البشرية في ربحية المؤسسة

◀ د. أحمد البناء - الرئيس التنفيذي - مجموعة أوريجين

١٢:١٥ ص - ١٣:٠٠ م ٤٥ دقيقة

الصلاة وتناول وجبة الغداء

١٣:٠٠ م - ١٣:٤٥ م ٤٥ دقيقة

الجلسة التاسعة

التكنولوجيا في خدمة العملاء (الذكاء الاصطناعي) لرفع مستوى تجربة العميل

- ◀ التعرف على بعض التجارب المحلية والعالمية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات
- ◀ المقارنة في التعامل بين الانسان والآلة والاستفادة من المخرجات
- ◀ قصص نجاح عالمية ومحلية

◀ مجموعة من المتحدثين والمشاركين

١٣:٤٥ م - ١٤:٠٠ م ١٥ دقيقة

استراحة لتناول الشاي والقهوة - تعارف

١٤:٠٠ م - ١٥:٠٠ م ٦٠ دقيقة

الجلسة العاشرة

حلقة نقاشية تجمع عدد من المختصين في تجربة العميل.

١٥:٠٠ م

ختام أعمال المؤتمر مع التوصيات

Customer Service:

The idea of better customer service dates back to 1760-1820: The industrial revolution creates the concept of “scale” and the need for customer service teams. Where customer support teams emerged. The inventor of customer service isn't documented, but the title is often unofficially given to Alexander Graham Bell. His telephone took customer service to another level.

Without telephones, modern businesses couldn't build quality relationships with their customers. When people can't get in touch, their questions or concerns can't be answered—hurting sales as well as customer satisfaction.

خدمة العملاء:

تعود فكرة تحسين خدمة العملاء والمراجعين للفترة ما بين العام (١٧٦٠-١٨٢٠) وذلك مع انطلاق الثورة الصناعية آنذاك والتي أبرزت مفاهيم جديدة، منها الموازنة في المؤسسات بين رغبات المستهلكين والزبائن وما تقدمه المؤسسات، والحاجة الماسة لفرق عمل خدمة العملاء والزبائن. لم يُعرف تمامًا من الذي استحدث فكرة الاهتمام بتحسين خدمة العملاء والمراجعين ولكن يرجع الفضل حتمًا للمفكر العالمي جراهام بيل، حيث قدم قيمة نوعية للخدمة كونه أول من اخترع الهاتف للتواصل، فمن غير الهاتف ما كانت الشركات الحديثة لتتمكن من التواصل مع زبائنهم، فعندما لا يستطيع الزبون التواصل للإجابة عن أسئلته المتعددة، تغدو الخدمة غير مكتملة بالنسبة له وغير مرضية.

Customer Experience:

The origins of CX can be traced all the way back to the first marketing and consumer theories in the 1960s and to the 1990s. Around this time, long-lasting customer-organization relationships became a priority, meaning the customer took center stage over the product.

تجربة العملاء:

بزغت تجربة العميل كفكرة رائدة في مطلع الستينيات وتوسعت وتطورت حتى التسعينيات. خلال هذه الفترة وما بعدها حتى الآن، تطورت فكرة العميل وأصبحت عبارة عن رحلة يبهر منها العميل حتى يحقق الرضى التام أولاً أو الإبهار كلما كانت تجربته مع المؤسسة ممتعة وشيقة وتحقق تطلعاته واحتياجاته.

Components of Customer Experience



CUSTOMER
EXPERIENCE



The conference venue

مكان انعقاد المؤتمر



فندق كراون بلازا

BD. 270 Per Delegate

Corporate rates available

Fees Inclusive of:

- Pass to all sessions.
- Full Conference Materials.
- Lunch & Coffee Breaks.
- Attendance Certificate.

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

Event management

ORIGIN[®]
GROUP

+973 17 552 878 | +973 377 933 88 | +973 377 463 77

registration@origin.com.bh | www.origin.com.bh

Kingdom of Bahrain | Originbahrain

نسعد بسماع آرائكم من خلال التواصل معنا

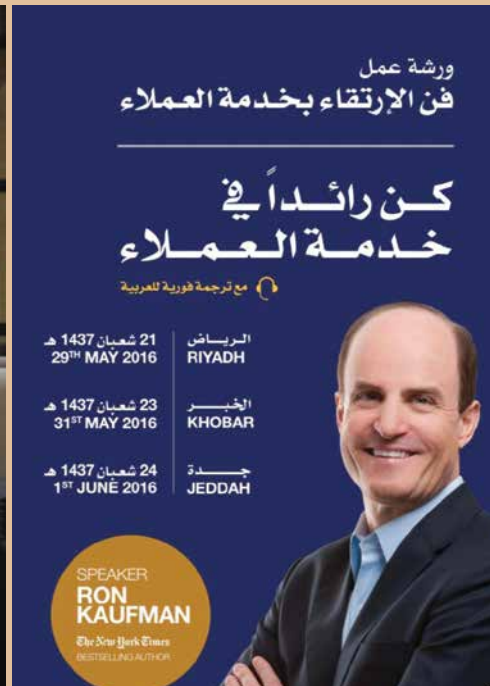
 Originbahrain

Strategic Partners الشركاء الاستراتيجيون

BAB
جمعية مصارف البحرين
Bahrain Association
of Banks



PAST EVENTS



About the course:

This qualification will teach you the international customer service and translates that knowledge into practical application. learners will come away from this qualification knowing how a positive attitude, going a step beyond basic customer service, and dealing effectively with complaints will enhance their work experience. learners will learn the difference between internal and external customers and will learn how the development and implementation of a comprehensive customer service policy promotes consistency in how customers are treated and keeps customers happy.

This qualification covers the skills and knowledge needed to be a customer service worker and those who would like to work in the field, covering competencies applicable to a wide range of contexts.

Qualification Units:

- 01 Understand working in a customer service environment (L/506/2083)
- 02 Communication in customer service (Y/506/2085)
- 03 Principles of personal performance and development (L/506/1791)
- 04 Principles of working in a business environment (R/506/1792)
- 05 Work with others in a business environment (Y/506/1793)
- 06 Record details of customer service problems (A/506/2094)
- 07 Communicate with customers in writing (T/506/2126)
- 08 Manage time and workload (H/506/1795)
- 09 Meet and welcome visitors in a business environment (A/506/1799)

Trainers:

Range of professional trainers who train using modern tools and techniques such as lecturing, role playing, videos, and exercises.

Course Duration:

133 Guided learning hours

Who should attend or potential job occupation:

This qualification is designed for who are working in or looking to work in a customer service role and anyone dealing with customers.

Assessment Criteria:

The main pieces of evidence for the portfolio could include (in no particular order):

- ▶ Assessor observation
- ▶ Witness testimony
- ▶ Work product
- ▶ Worksheets
- ▶ Assignments/projects/reports
- ▶ Record of professional discussion
- ▶ Record of oral and written questioning
- ▶ Learner and peer reports
- ▶ Recognition of Prior Learning (RPL)

“ Fueling Minds .. تنمية الثروة البشرية..
Empowering Leaders ” وقود لا ينضب

ORIGIN®
GROUP