

أساسيات إدارة علاقات العملاء والتسويق عبر دورة الحياة: دليل السيو

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: PM1-126

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم مبادئ ومكونات إدارة علاقات العملاء وتسويق دورة الحياة.
- تصميم وإدارة رحلات العملاء من الاكتساب إلى الاحتفاظ والدعم.
- تنفيذ حملات إدارة علاقات العملاء المعتمدة على البيانات باستخدام أدوات الأتمتة.
- استخدام التقسيم والتقييم والتحليلات لتخصيص التواصل مع العملاء.
- مواءمة مبادرات إدارة علاقات العملاء مع أهداف المبيعات ونجاح العملاء لتعزيز الولاء طويل الأمد.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري إدارة علاقات العملاء وتسويق دورة الحياة.
- أخصائيي التسويق الرقمي والنمو.
- فرق نجاح العملاء والاحتفاظ بهم.
- مديري تطوير الأعمال والحسابات.
- محللي البيانات والمتخصصين في أتمتة التسويق.

منهجية التدريب

يجمع هذا الدورة بين المحاضرات والعروض العملية والتحليل القائم على الحالات. سيعمل المشاركون على نماذج استراتيجيات إدارة علاقات العملاء، وخرائط تقسيم العملاء، وخطط الحملات الدورية، مما يتيح لهم فهمًا نظريًا وتطبيقًا عمليًا في الوقت ذاته.

الملخص

تم تصميم هذه الدورة التدريبية الشاملة للمهنيين الذين يسعون لإتقان **إدارة علاقات العملاء** (CRM) وتسويق دورة الحياة، وهما ركيزتان أساسيتان لنمو الأعمال المستدام.
توفر الدورة فهماً عميقاً لكيفية إدارة بيانات العملاء، وتصميم حملات دورة الحياة، وبناء استراتيجيات تسويقية تركز على الاحتفاظ بالعملاء. سيتعلم المشاركون كيفية دمج أدوات CRM مع أتمتة التسويق الرقمي، وتخصيص التواصل في كل مرحلة من مراحل رحلة العميل، وتحسين التفاعل لتحقيق عائد استثمار قابل للقياس.

تسلط الدورة الضوء أيضاً على تحليلات دورة الحياة المتقدمة ونماذج التقسيم، مما يمكّن المهنيين من مواءمة فرق التسويق والمبيعات والخدمات تحت استراتيجية CRM موحدة تعزز رضا العملاء وتزيد من الربحية.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Introduction to CRM and Lifecycle Marketing

- .The evolution of CRM: from contact management to predictive engagement
- .Key principles of customer lifecycle marketing
- .Understanding the customer journey: awareness, acquisition, retention, and advocacy
- .Aligning CRM strategies with business and marketing objectives

Section 2: CRM Systems, Tools, and Data Management

- .(Overview of leading CRM platforms (Salesforce, HubSpot, Zoho, Dynamics
- .Structuring and managing customer data for actionable insights
- .Integration of CRM with digital marketing tools and analytics dashboards
- .(Ensuring data quality, accuracy, and compliance (GDPR, data privacy

Section 3: Customer Segmentation and Personalisation

- .Principles of data segmentation and predictive modelling
- .Behavioural, demographic, and psychographic segmentation techniques
- .Creating customer personas and value-based clusters
- .Using automation for personalised customer communication across channels

Section 4: Lifecycle Campaign Design and Automation

- .Building lifecycle marketing campaigns: onboarding, retention, reactivation
- .Designing customer journeys through email, social media, and paid channels
- .Workflow automation and CRM triggers for engagement
- .Measuring and optimising campaign performance with key lifecycle KPIs

Section 5: Analytics, Retention, and Growth Strategies

- .Using CRM analytics for forecasting, churn prediction, and ROI measurement
- .Developing retention strategies based on customer behaviour data
- .Integrating sales, service, and marketing insights for unified growth
- .Implementing feedback loops and NPS tracking to enhance customer loyalty

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الذكاء الاصطناعي وإدارة البيانات, المبيعات والتسويق

مقالات ذات صلة



أفضل 10 برامج لإدارة علاقات العملاء: حلول مبتكرة لتحسين إدارة علاقاتك التجارية