احتفاءًا بالأسبوع العالمي
لخدمة العملاء

Celebbrating the World Annual
Customer Service Week

تحت رعاية سعادة السيد زايد بن راشد الزياني الموقر
وزير الصناعة والتجارة والسياحة
مملكة البحرين

الملتقى السنوي السادس لخدمة العملاء
The 6th Annual Customer Service Forum

# Buddy Rice

Master Trainer | Speaker | Facilitator | USA

27th
October 2019

Crowne Plaza
Bahrain

# BE CREATIVE

Discover the Amazement of Customer Journey

# كن مبدعًا

إنطلق بالعميل نحو رحلة الإبهار

ORIGIN®
GROUP

مع ترجمة فورية

## About the forum:

Customer Service Excellence will give you the competitive advantage you need to survive in a tough and increasingly uncertain business climate however the world is focusing today on customer experience/journey.

In today's customer-oriented business environment, skills are critical for personal and organizational success. How you handle your customers can directly affect your individual goals as well as your team's and organizational performance.

This customer service forum gives you the skills you need to reach the customer amazement as well as how to communicate with professionalism, gain respect, enhance customer relationships and secure an overall competitive advantage through customer service excellence.

This forum is designed to be highly interactive, challenging and stimulating. Delegates will learn by a combination of active participation using forum materials, case study review, discussion, syndicate group work, skills practice exercises, training videos and exploration of relevant organizational issues.

## نبذة مختصرة حول الملتقى:

يعتبر التميز في خدمة العملاء والمراجعين ميزة تنافسية تحتاجها المؤسسة لتمضي قدمًا مهما كانت صعوبة سوق العمل خصوصاً وأن العالم اليوم يركز على الخبرة في مجال خدمة العملاء.

كيفية التعامل مع الزبائن باختلاف أنواعهم تؤثر وبشكل مباشر على الأهداف الشخصية للموظف وكذلك أهداف الفريق الذي ينتمي إليه وبالنتيجة تؤثر أيضًا على المؤسسة وأدائها بشكل عام.

سيسلط هذا الملتقى الضوء على أفضل التطبيقات في مجال التميز في خدمة العملاء والمراجعين للوصول إلى مستوى «إبهار العملاء والمراجعين» من خلال جلسات العمل التي سيقدمها بودي رايس بالإضافة إلى مشاركة بعض المسؤولين من القطاعين الخاص والعام في البحرين في الحلقة النقاشية لاستعراض بعض التجارب والقصص الناجحة التي حققت انجازات باهرة في هذا المجال .

تم تصميم هذا الملتقى ليشكل حلقة وصل متبادلة لمناقشة المهارات اللازمة للوصول إلى «إبهار العملاء» من خلال التعامل معهم باحترافية، وكسب احترامهم، وتعزيز العلاقة معهم مما يؤمن ميزة تنافسية للمؤسسة في خدمة عملائها.

### Powerful benefits for you and your team

- Know what the Amazement Revolution is.
- Identifing the strategies needed to achieve the Amazement Revolution.
- Gain understanding of the 6 steps to a customer focused culture
- Achieving the Customer Service Excellence.
- Differentiate satisfied customers from loyal customers.
- Expanding your communication skills to get along easily with more customers.
- Developing the Customer Amazement at your organization.
- Applying Customer Amazement techniques.

### الأهـــداف المرجـــوة

- التعرف على مفهوم «الإبهار» في خدمة العملاء.
- معرفة الاستراتيجيات اللازمة لتحقيق «الإبهار» في خدمة العملاء والمراجعين.
- الخطوات الست في التركيز على بيئة المؤسسة.
- كيفية تحقيق التميز في خدمة العملاء.
- معرفة الفرق بين رضا العميل وولاء العميل.
- توسيع وتطوير مهارات التواصل للوصول إلى مزيد من العملاء بشكل أسهل.
- غرس ثقافة إبهار العميل في المؤسسة.
- تطبيقات عملية في كيفية إبهار العميل.

### Who should attend?

Frontline staff members, Customer Service Professionals, Managers, Staff of Service Ministries, Banks, Hotels, Hospitals and Telecommunications Company's Call Centre Staff, Receptionists, Sales Agents and all staff members who meet daily with the external and internal customers.

### الفئات المستهدفة

جميع مسؤولو الخطوط الأمامية، مدراء ومسؤولو وحدات خدمة العملاء، مدراء الفروع المصرفية، أخصائيو خدمة العملاء، موظفو الوزارات الخدمية، البنوك، الفنادق، المستشفيات وشركات الاتصالات، موظفو مراكز الاتصال، موظفو الاستقبال ووكلاء المبيعات ومندوبيهم وكافة العاملين في مجال خدمة الزبائن.

# BUDDY RICE

*Master Trainer, Speaker and Facilitator, USA*

## FACILITATION/COACHING EXPERIENCE:

Buddy Rice brings many years of customer service experience to your team. He is both a speaker and master facilitator who works with companies, teams and individuals around the world to help build long-term, successful relationships with both customers and employees.

Buddy has been recognized worldwide for consistently delivering practical, results driven, customer-focused training and he is well-Known for his fast-paced workshops.

His professional career includes over 30 years of business experience with many service industries such as Delta Air Lines, IBM, Mobile Airport Authority, Shepard Presentations,.. etc. Buddy held roles of increasing responsibility in Customer Service, In-Flight Service, Corporate Training and Leadership Development, and Hospitality Services. Buddy in partnership with IBM led the creation of Delta's Instructor Training Curriculum, the prerequisite course all instructors must successfully complete before teaching any curriculum.

## IN ADDITION, BUDDY IS AN EXPERT IN THE FOLLOWING:

- Shepard Presentations – "The Customer Focus"
- Leadership Development and Change Management
- Master Facilitator Certification from The Forum Corporation
- Instructor Training Curriculum (ITC) Certification from IBM

Buddy has partnered with corporations across a multitude of customer disciplines. He has extensive experience in helping organizations launch various leadership and service excellence programs that focus on creating a predictable, consistent and sustainable experience. Buddy's years of global business experience coupled with his entrepreneur spirit prove his insights invaluable. He is a trainer and speaker who offers multi-dimensional, real-world business experience with a straight talking, from the heart approach to solving problems.

## EDUCATION AND RECOGNITIONS

- University of Mississippi – B.A application with concentration in Political Sciences and Sociology
- Delta Air Lines "Chairman's Club" awardee
- Serves on the boards of the Public Relations Council of Alabama - Mobile, AL
- Serves on the Mobile Convention and Visitor's Bureau branding committee
- Mobile Symphony Orchestra – Marketing and Audience Development chair

Few publications of Shepard presentations

بعض الكتب المنشورة لشركة شيبرد

# Be Creative in Customer Service

Program Sunday 27th October 2019

**7:30 am – 9:00 am**
**Registration and Networking over Tea and Coffee**

## Official Opening

**9:00 am – 9:30 am**

- **MC**
- **Introductory Video**
- **Chairperson Welcoming Remarks**
- **Patron Speech**
- **Introductory Session:**
  **The Journey to "Amazement"**

**Awards ceremony**

## Session One

**9:30 am – 10:30 am**

- **The Journey to "Amazement":**
  Creating Moments of Magic for Both internal and External Customers
- **The Cult of the Customer:**
  Alignment to Amazement

**10:30 am – 11:00 am**
**Tea and Coffee Break**

## Session Two

**11:00 am – 12:30 pm**

- **6 Steps to a Customer Focused Culture**
- **Quality at Every Turn:**
  Using the RATER Model to Drive Service Quality
- **Moments of Truth and Moments of Magic**

**12:30 pm – 13:30 pm**
**Prayer Time and Lunch**

## Session Three

**13:30 pm – 14:30 pm**

**Panel Discussion**

- **Creativity in Costumer Experience Amazement:**
  Panelists from Public and Private Sector

**14:30 pm – 14:45 pm**
**Tea and Coffee Break**

## Session Four

**14:45 pm – 16:00 pm**

- **10 Moments of Magic Strategies**
- **The 6 Principles of Convenience**
- **Moments of Misery**
- **Moments of Innovation**

**16:00 pm**
**Recommendations and Closing**

# كن مبدعاً في خدمة العملاء والمراجعين

البرنامج — الأحد ٢٧ أكتوبر ٢٠١٩

٠٧:٣٠ – ٠٩:٠٠ صباحاً
التسجيل والتواصل

## الافتتاح الرسمي

٠٩:٠٠ – ٠٩:٣٠ صباحاً

- كلمة العرافة
- فيديو تقديمي
- كلمة ترحيبية: مجموعة أوريجين
- كلمة راعي الملتقى
- الجلسة الافتتاحية:
  مقدمة في رحلة الإبهار

تكريم الرعاة والداعمين

## الجلسة الأولى

٠٩:٣٠ – ١٠:٣٠ صباحاً

- **الرحلة إلى الإبهار:**
  خلق لحظات من السحر للعملاء في داخل وخارج المؤسسة
- **ثقافة العميل:**
  تحقيق مفهوم ثقافة العميل للوصول إلى الإبهار

١٠:٣٠ – ١١:٠٠ صباحاً
استراحة القهوة والشاي

## الجلسة الثانية

١١:٠٠ – ١٢:٣٠ ظهراً

- الخطوات الـ(٦) الرئيسية للتركيز على ثقافة العميل
- أهمية جودة الخدمة في خطوات خدمة العميل:
  استخدام نظرية RATER لتعزيز جودة الخدمات
- لحظات الحقيقة ولحظات السحر

١٢:٣٠ – ١٣:٣٠ ظهراً
استراحة الصلاة، الغداء والتواصل الفعال

## الجلسة الثالثة

١٣:٣٠ – ١٤:٣٠ ظهراً

حلقة نقاشية

- التميز في خدمة العملاء في القطاعين العام والخاص وتشمل قصص نجاح من السوقين العالمي والمحلي.

١٤:٣٠ – ١٤:٤٥ ظهراً
استراحة القهوة والشاي

## الجلسة الرابعة

١٤:٤٥ – ١٦:٠٠ بعد الظهر

- اللحظات السحرية العشر للتميز في خدمة العملاء ومبادئ راحة العميل
- اللحظات الصعبة في خدمة العملاء
- لحظات الابتكار في إسعاد العميل

١٦:٠٠ بعد الظهر
التوصيات والختام

# PROFILE

## DR. AHMED AL BANNA

***CEO OF ORIGIN GROUP - KINGDOM OF BAHRAIN***

Ahmed has over 30 years practical experience in Human Resource Development, Consulting and General Management covering esteemed and prestigious organizations in Bahrain ranging from Aviation, Aluminium, Governmental, Financial and Oil Industries. He has been an expert resource for workforce and leadership development and analytics, human resource management, performance measurement and evaluations, employee compensation, benefits, rewards system, retirement programmes, government relations, communications and other organizational consulting functions.

## DR.WAHEED AL QASSIM

***CEO OF BAHRAIN ASSOCIATION OF BANKS - KINGDOM OF BAHRAIN***

Currently the CEO of Bahrain Association of Banks. Dr. Waheed has had different careers in the Military, Government, the Private Sector, and with NGOs. He is a specialist in Social National Security and innovation. He is the founder of several NGOs for the development of culture and social complicity. His inspiration is based on clinically solving Society's negative behaviors.

## NADA AL GASSAB

***CONSULTANT AT BITRIXME - KINGDOM OF BAHRAIN***

Ms. Nada Al Gassab is an expert in establishing and managing Contact Centers for the different inbound and outbound operations. The first Bahraini to be certified by CIAC as a Contact Center Operation Manager, and in June 2008, she won the Middle East Award for the Best "Customer Life Time Strategist". Silah Gulf set-up and manages the National Contact Centre of Bahrain (80008001), which was formed in line with the objectives of Bahrain Vision 2030.

## DR. ABDULLA AL HAMID

***INTERMID CO. - STATE OF KUWAIT***

Managing Partner at INTERMID (May 2016 – Present), Board Member of I-HARBOUR (December 2017 - Present) Chief & Executive Director, in IR Group (May 2007 – December 2017) with a focus on establishing distinctive positions in core markets in the re gion as well as strategically investing in businesses' upstream and downstream activities to supplement the Development value chain, becoming the preferred institution of choice for employment, investment and partnership, and promoting the core values of investing for a brighter future, inspiring to develop a better community.

# Previous Events
# من فعالياتنا السابقة

# لملتقى السنوي السادس لخدمة العملاء

# The 6th Annual Customer Service Forum

## BE CREATIVE

Discover the Amazement of Customer Journey

## كن مبدعاً

إنطلق بالعميل نحو رحلة الإبهار

Strategic Partner

تمكين
Tamkeen

سيتبع هذا الملتقى دورة مكثفة لمدة يومين
للمزيد من التفاصيل الرجاء نسخ ال QR

A comprehensive 2 day hands on course will follow this forum.
For more details please scan the above QR code

تنمية الثروة البشرية .. وقودٌ لا ينضب

Fueling Minds .. Empowering Leaders

ORIGIN® GROUP

Supported By

SHEPHYKEN
Create A Customer Service Culture

IFTDO

+973 17 552 878
+973 3779 33 88

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

OriginBahrain