



ارتقي بخدمة عملائك

المؤتمر السنوي الثاني "فن الارتقاء بالخدمات"
في القطاعين العام والخاص

THE 2ND ANNUAL
CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

THE SECRETS OF SUPERIOR SERVICE™

اغتنم فرصة التعرف على:
فن الارتقاء بخدمة الزبائن والمراجعين
مع الخبير العالمي رون كوفمان

أفضل ممارسات
التميز في تقديم
الخدمات

12 OCTOBER
2015

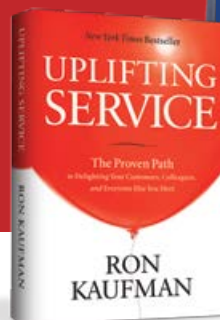
AL BUSTAN PALACE
MUSCAT - OMAN

مع ترجمة فورية للعربية

ORGANISER

الأصائل للمؤتمرات

Al-Assayel for Events Management



SPEAKER

RON
KAUFMAN

The New York Times
BESTSELLING AUTHOR



assayeloman

origin.com.bh

عن المؤتمر

فن الارتقاء بخدمة العملاء والمراجعين



مفهوم "الارتقاء بالخدمات"

واتضح أن 40% من العملاء والزبائن 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 الارتقاء 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

لمحة حول المؤتمر

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 للارتقاء بخدمتك على الفور.

سيسلط هذا المؤتمر الضوء على المبادئ الأساسية التي يجب على كل فرد في كل شركة ومؤسسة تطبيقها لتقديم أعلى مستوى من الخدمة للعملاء والمراجعين وتخطي توقعاتهم. استشهداً 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. مما لاشك فيه أن تقديم خدمة متميزة للعملاء والمراجعين

ABOUT THE EVENT

THE 2ND ANNUAL CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

WHY THIS EVENT ?

This energizing and entertaining presentation highlights the key principles that everyone in every company and organization must apply now to deliver superior service.

Packed with true stories, powerful examples and colorful illustrations, "The Secrets of Superior Service" will inspire you, educate your colleagues and motivate your service team.

Everyone agrees that providing excellent service is essential for continued success in today's competitive world. But too often, people regard quality service as "soft" or "fuzzy"... and don't know how to make real service progress.

This high-content workshop clears the fog in an entertaining and upbeat manner, giving you the understanding and concrete action steps you need for immediate service improvement.

KEY LEARNING BENEFITS

- **Exceed** your customers' rising expectations
- **Stand out** with excellent service mindset
- **Climb** the stairs to Unbelievable! levels of service
- **Appreciate** the value of customer complaints
- **Shift** from blame and shame to taking personal responsibility
- **Bounce Back!** with effective service recovery
- **Manage** your customers' expectations
- **See the world** from customers' point of view
- **Transform** complaints into opportunities and create positive word of mouth and valuable customers for life.

UPLIFT YOUR SERVICE!™

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 high- energy, high-content workshop will upgrade service skills and uplift the spirit for service for everyone serving external customers or internal colleagues. Appropriate for all levels, from managers to frontline staff.

For immediate service improvement, register everyone on your team!

الإبهار في خدمة العملاء
EVOLUTION TOWARDS OUR CUSTOMERS

الأثنين 13 أكتوبر 2017
13th October 2017
Muscat, Sultanate of Oman

Event Manager

الإبصار للتطوير المؤسسي
Al-Ibsar for Management

رون كوفمان

رون هو أكثر المتحدثين والمستشارين وقادة الفكر رواجاً في مجال رفع مستوى خدمة العملاء والمراجعين وخلق ثقافة الخدمة الراقية والتميزة. يثق رون تماماً بأن الطريقة الوحيدة لتحقيق قدرة المؤسسة التنافسية هي من خلال خلق الثقافة التي تمكن كل موظف في المؤسسة من مفاجئة وإبهار الزملاء والعملاء بمستوى الخدمة.

يعمل رون كوفمان مع مجموعة من أهم وأشهر المؤسسات الحكومية والشركات المتعددة الجنسيات ويقدم في كثير من المؤتمرات والمنتديات أحدث المفاهيم وأفضل الممارسات التي تساعد المؤسسات على الاستفادة من رفع مستوى الخدمة المستدامة والتي تعود بالنفع على المؤسسة وعملها. ألف رون 16 كتاباً متخصصاً في التميز في خدمة العملاء والمراجعين وحصل كتابه "Uplifting Service" في نيويورك تايمز على الكتاب الأفضل مبيعاً في العالم. يُصنف رون كوفمان ضمن أفضل 25 متحدث في العالم نسبة إلى أسلوبه المميز في الطرح.

RON KAUFMAN

Ron is one of the world's most sought-after educators, consultants, and thought-leaders in achieving superior service and Uplifting Service cultures.

- Author of Uplifting Service and 15 other books on service, business and inspiration.
- Rated one of the world's "Top 25 Who's Hot" speakers by Speaker Magazine.
- Powerful insights from working with clients all over the world in every major industry for more than twenty years.
- Inspiration to leaders, managers and service providers in his high-energy speeches and workshops.



RON KAUFMAN

The New York Times
BESTSELLING AUTHOR



TESTIMONIAL

"For mankind, [Uplifting Service] is transformational. For business, it's a clean and clear path to a sustainable competitive advantage"

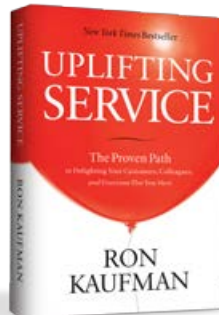
— Thomas Moran

Director, Customer and Partner Experience,
Microsoft Operations







More Information:
RonKaufman.com

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.



PROGRAM

TIME	TOPIC / DESCRIPTION
08:00 - 09:00	Reception, Registration & Networking
09:00 until 10:00	OFFICIAL OPENING
	Welcome speech Mr. Mohammed Bin Issa Al Fairuz Chairman Steering Committee
	Introduction of Customer Service & Introduce Mr. Ron Kaufman
	SESSION ONE Introduction of Uplifting Service™. <ul style="list-style-type: none"> • A Working Definition of Service • The Proven Architecture to Engineer a Service Culture • The Six Levels of Service • Service Transactions & Perception Point
10:00 - 10:30	 <i>Tea & Coffee Break / Networking</i>
10:30 until 13:00	SESSION TWO 3 strategies to build a sustainable competitive advantage. <ul style="list-style-type: none"> • The Big Picture: The Experience Our Customer Values • The Five Styles of Service • Taking Personal Responsibility
	Summary Group Discussions
13:00 - 14:00	 <i>Prayer Time & Lunch / Networking</i>
14:00 until 15:15	SESSION THREE How to align the 12 Building Blocks of service culture. <ul style="list-style-type: none"> • The Stages of Evolution of a Service Culture • The 12 Building Blocks of Service Culture
15:15-15:30	 <i>Tea & Coffee Break / Prayer Time</i>
15:30 until 17:00	SESSION FOUR The Seven Rules of Service Leadership <ul style="list-style-type: none"> • Concluding Comments
17:00	 <i>Closing</i>

الوقت	تفاصيل البرنامج
08:00 - 09:00	<p>التسجيل والتواصل مع احتساء الشاي والقهوة</p> <p>حفل الافتتاح استقبال راعي المؤتمر وكبار الضيوف</p> <p>كلمة رئيس اللجنة المنظمة للمؤتمر محمد بن عيسى الفيروز رئيس اللجنة المنظمة للمؤتمر</p> <p>عرض سريع حول أهمية الارتقاء بالخدمات وتقديم رون كوفمان</p>
09:00 until 10:00	<p>الجلسة الافتتاحية</p> <p>نبذة عن فن الارتقاء بالخدمات</p> <ul style="list-style-type: none"> • التعريف العملي للخدمة. • كيف تخلق ثقافة الخدمة. • مستويات الخدمة الستة. • إجراءات تسلسل الخدمة ونقطة الإدراك.
10:00 - 10:30	<p>☕ استراحة لإحتساء القهوة والشاي / التواصل الفعال</p> <p>الجلسة الثانية</p> <p>الاستراتيجيات الثلاث لضمان القدرة التنافسية المستدامة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الصورة الكبرى: محور الخدمة الأساسي - تجربة الزبون ذو القيمة الفعلية. • أنماط الخدمة الخمسة. • تحمل المسؤولية الشخصية. • حلقات نقاش تفاعلية جماعية.
10:30 until 13:00	
13:00 - 14:00	<p>🍽 استراحة الصلاة / الغداء</p> <p>الجلسة الثالثة</p> <p>أسس ثقافة الخدمة وكيفية ضبطها</p> <ul style="list-style-type: none"> • مراحل تطور ثقافة الخدمة. • الأسس الإثنا عشر لثقافة الخدمة.
14:00 until 15:15	
15:15-15:30	<p>☕ استراحة لإحتساء القهوة والشاي / التواصل الفعال</p> <p>الجلسة الرابعة</p> <p>القوانين السبع للقيادة في الخدمة "أرتقي بخدمتك"</p>
15:30 until 17:00	
17:00	<p>🤝 التوصيات الختامية</p>

PAST EVENTS

من فعالياتنا السابقة

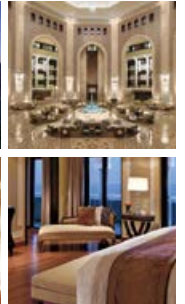


VENUE

**AL BUSTAN PALACE,
A RITZ-CARLTON HOTEL**



Al Bustan Street, Quron Beach
Muscat 114, Sultanate of Oman
Phone: +968 24 799666
Fax: +968 24 799600
RitzCarlton.com



Fees in Omani Riyal

OMR. 390 per delegate

Corporate rates available

الرسوم بالريال العماني

٣٩٠ ر.ع للمشاركة الواحد

سعر خاص للمجموعات

Fees Inclusive of:

- Free pass to all sessions.
- Full Conference Materials.
- Tea/Coffee / Refreshment and Lunch Breaks.
- Certificate Signed by Ron Kaufman.
- Free eBook of Ron Kaufman.

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.

Strategic Partners

Media Partners



ORGANISER

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Events Management

HOW TO REGISTER

- +968 9917 1114
- +968 24 50 40 30
- +968 24 50 40 88
- assayel@origin.com.bh
- Alnahdha Tower, Ghala, Oman

Share your thoughts on Social Media. Post & Tweet on **#KaufmaOman**

assayeloman
origin.com.bh



"ارتقِ بخدماتك"

THE 2ND ANNUAL
**CUSTOMER
SERVICE
CONFERENCE**

الأطائل للمؤتمرات

Al-Assayel for Events Management



AssayelOman



Origin.com.bh

THE SECRETS OF SUPERIOR SERVICE™

12 OCTOBER 2015 | Al Bustan Palace | Muscat - Oman

Please fill the registration form below and send it back to:

Al-Assayel for Conference Management on:

Fax : (+968) 24 50 40 88,

Email : assayel@Origin.com.bh

Please Photocopy this form for additional registration.

الرجاء ملئ استمارة التسجيل هذه وإرسالها إلى:

شركة الأصائل للمؤتمرات

فاكس رقم : (+968) 24 50 40 88

بريد الكتروني: assayel@origin.com.bh

الرجاء نسخ هذه الاستمارة لمزيد من التسجيل.

Organisation Name	<input type="text"/>	اسم المؤسسة
Contact person	<input type="text"/>	الشخص المخوّل
Job Title	<input type="text"/>	المسمى الوظيفي
Mailing address	<input type="text"/>	عنوان المراسلة
E-mail	<input type="text"/>	البريد الإلكتروني
Telephone / Mobile	<input type="text"/>	الهاتف / الجوّال
Fax	<input type="text"/>	رقم الفاكس
Authorized Signature	<input type="text"/>	التوقيع
Date	<input type="text"/>	التاريخ

JOB TITLE المسمى الوظيفي	DELEGATE NAME اسم المشارك	
		1
		2
		3
		4
		5
		6

REGISTRATION FEES IN OMR
Corporate Rate Available!

390

رسوم التسجيل بالريال العماني
سعر خاص للمجموعات!

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.

PAYMENT METHOD: Payment can be made in favor of

طريقة الدفع: الدفع بالريال العماني أو مايعادله، وفق التالي:

Account Name : Al-Assayel for Conference Management
 Bank : Bank Muscat / Ghala, Alnahdha Tower
 A/c Number : 0423041266610011
 Beneficiary No. : 12683801

اسم صاحب الحساب: الأصائل لتنظيم المؤتمرات
 اسم البنك: بنك مسقط / فرع: غالا - أبراج النهضة
 رقم الحساب: 0423041266610011
 رقم المستفيد: 12683801

HOW TO REGISTER?

كيفية التسجيل

EVENT MANAGER

منظم الفعالية

+968 99171114

+968 2450 4030

+968 2450 4088

✉ assayel@origin.com.bh

📍 Alnahdha Tower , Ghala, Oman

🌐 www.origin.com.bh

الأصائل للمؤتمرات
 Al-Assayel for Events Management