Under the Patronage of
H.E. Mr. Zayed bin Rashid Al Zayani
Minister of Industry & Commerce - Kingdom of Bahrain

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

المؤتمر السنوي الرابع في خدمة الزبائن والمراجعين

THE 4TH ANNUAL CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

THE SECRETS OF SUPERIOR SERVICE™

ارتقِ بخدمتك

كن رائداً في خدمة الزبائن والمراجعين
تعرّف على "أسرار الخدمة الفائقة"
مع الخبير العالمي المتحدث رون كوفمان.

Newest! Best practices and success stories!

11 OCTOBER 2015

CROWNE PLAZA
KINGDOM OF BAHRAIN

مع ترجمة فورية للعربية

SPEAKER
RON KAUFMAN
The New York Times
BESTSELLING AUTHOR

ORGANISER
ORIGIN® GROUP

OriginBahrain
origin.com.bh

من الإرتقاء بخدمة العملاء والمراجعين

مفهوم "الإرتقاء بالخدمات"

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 لايعودون 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.

لمحة حول المؤتمر

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.

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.

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 ولايستطيعون 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.

ABOUT THE EVENT

THE 4TH 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.

INFORMATION

THE SECRETS OF SUPERIOR 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!

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

ORIGIN GROUP

KEY SPEAKER

رون كوفمان

رون هو أكثر المتحدثين والمستشارين وقادة الفكر رواجاً في مجال رفع مستوى خدمة العملاء والمراجعين وخلق ثقافة الخدمة الراقية والمتميزة. 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 الجنسية 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 متخصصا 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 نسبةً إلى إسلوبه المميز في الطرح.

RON KAUFMAN

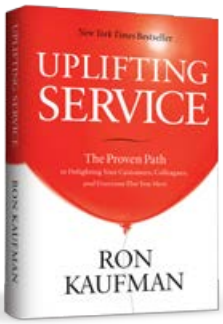
Ron is one of the world's most sought-after educators, consultants, and thought-leaders in achieving superior service and Uplifting Service cultures.

- 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

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

"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

PROGRAM

TIME	TOPIC / DESCRIPTION
08:00 - 09:00	*Reception, Registration & Networking*
09:00 until 10:30	OFFICIAL OPENING **Welcome speech by chairman** **Mr. Ahmed Al Banna** CEO, Origin Group - Kingdom of Bahrain **Opening speech by Patron** **H.E. Mr. Zayed Bin Rashid Al Zayani** Minister of Industry & Commerce - Kingdom of Bahrain SESSION ONE **Introduction of The Secrets of Superior Service™.** • A Working Definition of Service • The Proven Architecture to Engineer a Service Culture • The Six Levels of Service • Service Transactions & Perception Point **Award Recognition**
10:30 - 11:00	*Tea & Coffee Break / Networking*
11:00 until 12:30	SESSION TWO **3 strategies to build a sustainable competitive advantage.** • The Big Picture: The Experience Our Customer Values • The Five Styles of Service • Taking Personal Responsibility Summary Group Discussions
12:30 - 13:30	*Prayer Time & Lunch / Networking*
13:30 until 15:00	SESSION THREE **How to align the 12 Building Blocks of service culture.** • The Stages of Evolution of a Service Culture • The 12 Building Blocks of Service Culture
15:00-15:30	*Tea & Coffee Break / Prayer Time / Networking*
15:30 until 17:00	SESSION FOUR **The Seven Rules of Service Leadership** • Concluding Comments
17:00	*Closing & Recommendations*

PAST EVENTS

من فعالياتنا السابقة

VENUE

CROWNE PLAZA®
BAHRAIN

Diplomatic Area, Manama, Kingdom of Bahrain
Telephone : +973 17 53 1122
Website : cp-bahrain.com

** Plese contact organizer for special room rate.*

Fees in Bahraini Dinar	الرسوم بالدينار البحريني
BD. 380 per delegate	٣٨٠ د.ب للمشارك الواحد
Corporate rates available	سعر خاص للمجموعات

Fees inclusive of:

- Free pass to all sessions.
- Full conference materials.
- Tea/coffee breaks and lunch.
- Certificate of attendance signed by Ron Kaufman.

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

Strategic Partners

Media Partners

Translation by

babylonintl.com

ORGANISER

ORIGIN® GROUP

HOW TO REGISTER

+973 17 552 878
+973 3779 33 88
+973 17 552 890
registration@origin.com.bh

Share your thoughts on Social Media. Post & Tweet on **#CS4_BH**

OriginBahrain
Origin.com.bh

UP

"ارتـقِ بخدمـتك"

THE 4TH ANNUAL **CUSTOMER SERVICE** CONFERENCE

ORIGIN GROUP

Origin.com.b

Designed by ORIGIN CREATIVE

THE 4TH ANNUAL CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

REGISTRATION FORM

THE SECRETS OF SUPERIOR SERVICE ™

11 OCTOBER 2015 | Crowne Plaza | Kingdom of Bahrain

Individual/Group Delegate Registration Form

Payment Method:
Please make payments in favour of :

Account Name:
Origin Consulting Co. W.L.L

Bank: **BBK**
IBAN Number:
BH 21 BBKU 0010 0000 278 570

SWIFT CODE :
BBKUBHBM

مملكة البحرين
وزارة العمل

Levy claimable

Please complete the registration form in CAPITAL LETTERS and send it back by **fax (+973) 17-552 890** or contact **tel. (+973) 17-552 878** for further details.

Organization name

Contact person

Job Title

Mailing address

E-mail

Telephone **Fax**

Mobile

Authorized Signature **Date**

S/N	DELEGATE	JOB TITLE
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

* For additional registration, use a copy of this form.

Participation Fees in BD.

Participation Fees: **BD. 380** per delegate

*Corporate rate available

Fees Inclusive of:
- Free pass to all sessions.
- Full conference materials.
- Tea / Coffee Breaks & Lunch.
- Certificate signed by Ron Kaufman.

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

ORGANISER

ORIGIN® GROUP

HOW TO REGISTER

+973 17 552 878
+973 3779 33 88
+973 17 552 890
registration@origin.com.bh
OriginBahrain