Under the Patronage of
H.H Sayyid Mohammed bin Thuwaini Al Said

تحت رعاية
صاحب السمو السيد محمد بن ثويني آل سعيد الموقر

المؤتمر السنوي الثالث
(فن الإرتقاء بالخدمات)
في القطاعين العام والخاص

3rd CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

خدمة متميزة.. لأعمال متميزة

GOOD SERVICE.. IS GOOD BUSINESS

SPEAKER

مع ترجمة فورية

CATHERINE DE VRYE

The Australian author of the #1 best seller
The past winner of the Australian
Executive Woman of the Year Award

4th TUESDAY
OCTOBER 2016
InterContinental - Jibreen Hall
Muscat, Sultanate of Oman

الثلاثاء (٤ أكتوبر ٢٠١٦م)
فندق إنتركونتيننتال - قاعة جبرين
مسقط - سلطنة عُمان

ORGANISER

المنظم :
الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

بالتعاون مع :
IN COOPERATION WITH

CUSTOMER SERVICE PROGRAM
GOOD SERVICE IS GOOD BUSINESS...

WHY THIS PROGRAM?

Providing a good service is customer satisfaction. Excellent customer service will give you the competitive advantage to survive in a tough and increasingly uncertain business climate. In today's customer oriented business environment, "people skills" are critical for personal and organizational success. How you handle customer can directly affect your individual goal as well as the company's performance. This training on providing good customer service will give you the skills needed to communicate professionalism, gain respect, enhance customer relationship and secure an overall competitive advantage through customer service excellence.

WHO SHOULD ATTEND?

- Senior Management Members.
- Managers of various organizations, Supervisors and Young talented future leaders in both private & public sectors.
- Entrepreneurs & individuals interested in strengthening their Ladership knowledge, network and communications influence.

7 SIMPLE STRATEGIES TO BOOST YOUR BOTTOM LINE & STAFF MORALE

A full day masterclass covering the latest international research, with practical case studies and real life examples. By the end of the session, attendees will not only have gained practical 'how tos' of customer service but a heightened awareness of the 'why tos'.

Throughout the timeframe, information will be divided into seven segments based around the following S.E.R.V.I.C.E. acronym:

1. S=SELF ESTEEM

2. E=EXCEED EXPECTATIONS

3. R=RECOVERY

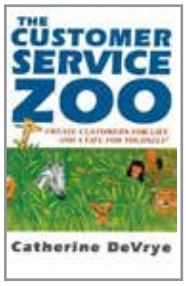
4. V=VISION

5. I=IMPROVE

6. C=CARE

7. E=EMPOWERMENT

Few of Catherine's Books



More Information:
greatmotivation.com

ORIGIN® GROUP

الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

CATHERINE DEVRYE

The author of the #1 best seller
The past winner of the Australian Executive Woman of the Year Award

No.1
BESTSELLER
★★★★★

Catherine is the author of the #1 best seller, 'Good Service is Good Business' and 7 other best-selling titles translated into over a dozen languages

The past winner of the Australian Executive Woman of the Year Award will share proven strategies to help boost your bottom line and boost your staff morale.

Her delightfully humorous and motivational approach to presenting serious content has earned her repeat business on 5 continents, amongst such clients as American Express, Coca-Cola, Ernst & Young, IBM, 3M, Mercedes, Qantas, Red Cross, Australian Government. Catherine has also worked with TAFE who is an Origin partner and they said:

'Informative, energetic and motivational presentation.

تعتبر كاثرين مؤلفة الكتاب الأكثر مبيعاً "الخدمة الجيدة تعني العمل الناجح " وكذلك قامت بتأليف العديد من الكتب الناجحة والتي أصبحت من الكتب الأكثر مبيعاً وتُرجمت إلى لغات عديدة. أثبتت من خلال فوزها بجائزة أفضل امرأة تنفيذية أسترالية على قدرتها في وضع الاستراتيجيات التي تساعد في تطوير الأعمال ورفع معنويات الموظفين.

أسهم اعتمادها على نهج مزج روح الدعابة مع التحفيز في تقديم الاستشارات والحلول الجدية و كثر الطلب عليها في خمس قارات ومن ضمن عملائها: American Express, Coca-Cola, Ernst & Young, IBM, 3M, Mercedes, Qantas, Red Cross, Australian Government. تعاونت كاثرين كذلك مع معهد غربي سيدني لبرامج التعليم الفني والمستمر (TAFE) والذين وصفوها بأنها: مثقفة ومليئة بالحيوية ومحفزة.

> **"Be more interested in making a difference than making a fortune"**
>
> — *Catherine DeVrye*

محمد القحطاني
MOHAMMED AL QAHTANI

The Toastmasters World Championship of Public Speaking, 2015
Kingdom of Saudi Arabia

Mr. Mohammed Al-Qahtani is a world champion of public speaking . in 2015 Al-Qahtani won the title of Toastmasters International World Champion of Public Speaking. Surviving seven rounds of a competition that lasted six months that included 33,000 competitors from around the world while nine other finalists competed at the Toastmasters annual convention in Las Vegas. Graduating from Arizona State University Bachelor of Science (BS), in Computer Science in 2003 and Currently working a software analyst working for Saudi Aramco Oil Company.

المتحدث محمد القحطاني هو بطل العالم في التحدث أمام الجمهور ، في عام 2015 فاز بلقب بطل العالم (التوستماسترز الدولية) في الخطابة ، شارك في سبع جولات تنافسية استمرت ستة أشهر وشملت 33000 متسابق من مختلف دول العالم ، وبقى أحد تسع متنافسين في المؤتمر السنوي للتوستماسترز الدولية في لاس فيجاس. تخرج من جامعة ولاية أريزونا بدرجة بكالوريوس في العلوم (BS)، في علوم الحاسب الآلي في عام 2003 ويعمل حاليا محلل بر امج في شركة أرامكو السعودية للنفط.

ORIGIN® GROUP

الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

PROGRAM

07:30 – 09:00 **Registration & Networking over tea & coffee**

09:00 – 10:00 **OPENING CEREMONY**
- Opening Message
- Introduction: What is Customer Services?

10:00 – 10:30 *Tea Break / Networthing*

10:30 – 11:15 **SESSION 2**

S=SELF ESTEEM
- Great service costs nothing but adds long term value
- Boost your bottom line without increasing cost
- Create positive winning attitudes towards customer service
- Learn how organisations can create world class service cultures
- Gain the competitive edge for the future through motivated employees

11:15 – 11:30 *(Mohammed Al Qahtani review)*

11:30 – 12:15 **SESSION 3**

E=EXCEED EXPECTATIONS
- Yesterday's outstanding service will be tomorrow's norm.
- Set and manage customer perceptions and expectations
- Learn how service can differentiate you from your competition
- Gain market share through exceeding customer expectations
- Fight complacency. Success today does not equal success tomorrow

12:15 – 13:00 *Prayer / lunch break*

13:00 – 13:30 **SESSION 4**

R=RECOVERY
- Understand why service leaders can charge more for their products
- Increase brand loyalty by turning complaints into opportunities
- Hear how pro active listening helps identify critical issues
- Break down departmental barriers to build links amongst internal customers
- Encourage teamwork & internal service delivery

13:30 – 13:45 *(Mohammed Al Qahtani review)*

13:45 – 14:30 **SESSION 5**

V=VISION
- Stay ahead of the competition by anticipating change
- Change is inevitable. Learning from change is optional
- Know the average lifetime value of your customers
- Improve repeat business loyalty by duplicating your service success
- Combine high tech & high touch to use technology as a tool...not a scapegoat

I=IMPROVE
- If you're not getting better...you're getting worse
- The 7 most expensive words in business are…'We have always done it that way'
- Understand the importance of moments of truth
- Motivate all employees to improve; to do their bit... a bit better
- Continuous improvement starts at the top

14:30 – 14:45 *Tea Break*

14:45 – 15:30 **SESSION TITLE 5**

C=CARE
- Create a more service oriented culture in your organisation
- Develop customer friendly systems to make it easier to do business with you
- Measure for results... not for the sake of statistics.
- Turn customers into loyal fans
- Recognise and celebrate service success

E=EMPOWERMENT
- Recession proof your attitude
- Motivate employees to be responsible and response-able
- Create customers for life-but still keep a life for yourself!
- Executive personal development

15:30 - 16:30 **Panel discussion**

البرنـــامج

09:00 – 07:30 **التسـجيل وتناول الشاي والقهوة**

10:00 – 09:00 **الجلسة الأولى**
- **الافتتاح الرسمي**
- **التعريف بخدمة العملاء**

10:30 – 10:00 استراحة / تواصل

11:15 – 10:30 **الجلسة الثانية**
احترام الذات
- الخدمات المتميزة لا تكلف شيئا ولكنها تضيف قيمة على المدى الطويل
- تعزيز المسار الخاص بك دون زيادة التكلفة
- تعزيز الاخلاقيات الايجابية الناجحة نحو خدمة العملاء
- تعلم كيف يمكن للمنظمات أن تخلق ثقافات الخدمة العالمية
- كسب ميزة تنافسية للمستقبل من خلال تحفيز الموظفين

11:30 – 11:15 (استعراض محمد القحطاني)

12:15 – 11:30 **الجلسة الثالثة**
تجاوز التوقعات
- الخدمة المتم يزة السابقة تكون المعيار للغد.
- تحديد وإدارة تصورات وتوقعات العملاء
- تعلم كيف أن الخدمة يمكنها تفريقك عن منافسيك
- كسب حصة في السوق من خلال تجاوز توقعات العملاء
- محاربة التراخي (نجاح اليوم لا يعني نجاح الغد)

13:00 – 12:15 استراحة الغداء / الصلاه

13:30 – 13:00 **الجلسة الرابعة**
الاسترجاع
- نفهم لماذا المتميزين في الخدمة يمكنهم زيادة اسعار منتجاتهم
- زيادة الولاء للماركة من خلال تحويل الشكاوى إلى فرص
- معرفة كيف ان الاستماع الفعال يساعد على تحديد القضايا الحرجة
- كسر حواجز الإدارات لبناء روابط بين العملاء الداخليين
- تشجيع العمل الجماعي وتقديم الخدمات الداخلية

13:45 – 13:30 (استعراض محمد القحطاني)

14:30 – 13:45 **الجلسة الخامسة**
الرؤية
- البقاء في صدارة المنافسة من خلال توقع التغيير
- التغيير أمر لا مفر منه. التعلم من التغيير هو اختياري
- معرفة متوسط مدى الاستمرارية للزبائن
- تطوير الأعمال من خلال مضاعفة الخدمات المرغوبة أكثر
- دمج التكنولوجيا الحديثة مع الحس الابداعي

التطور
- إذا كنت لا تحصل على الافضل ... فإنك تحصل على السيئ
- أغلى 7 كلمات في مجال الأعمال التجارية هي ... "لقد فعلنا ذلك دائما على هذا النحو"
- معرفة أهمية لحظات الحقيقة
- تحفيز جميع العاملين للتطوير . القيام بواجبهم ... أفضل قليلا
- يبدأ التحسن المستمر في الاعلى

45:14 – 30:14 استراحة

15:30 – 14:45 **الجلسة السادسة**
الرعاية
- خلق ثقافة موجهة لخدمات اكثر في مؤسستك
- تطوير أنظمة صديقة للعملاء لجعلها أسهل للقيام بأعمال تجارية معكم
- قياس النتائج ... ليس من أجل الإحصاء.
- تحويل العملاء إلى معجبين مخلصين
- الاعتراف والاحتفاء بنجاح الخدمة

التمكين
- الركود الاقتصادي يحدد موقفك
- تحفيز الموظفين ليكونوا مسؤولين وقادرين على الاستجابة
- إنشاء عملاء دائمين، ولكن حافظ على استمراريتك!
- تنمية الشخصية التنفيذية

16:30 - 15:30 الجلسة الحوارية

REGISTRATION FORM إستمارة التسجيل

المؤتمر السنوي الثالث (فن الإرتقاء بالخدمات)

في القطاعين العام والخاص

Please complete the registration form and return it to
Al-Assayel for Event Management on:
Fax (+968) 2450 4088,
Email assayel@Origin.com.bh
Please Photocopy this form for additional registration.

الرجاء ملئ استمارة التسجيل هذه وإرسالها إلى شركة الأصايل للمؤتمرات ش.م.م
فاكس رقم 4088 2450 (968+)
بريد الكتروني assayel@origin.com.bh
الرجاء نسخ هذه الاستمارة لمزيد من التسجيل.

Organisation name		اسم المؤسسة
Contact person		اسم المسؤول
Job Title		المسمى الوظيفي
Mailing address		عنوان المراسلة
E-mail		البريد الإلكتروني
Telephone		رقم الهاتف
Mobile		رقم الفاكس
Authorized Signature	التوقيع Date	التاريخ

JOB TITLE المسمى الوظيفي	DELEGATE اسم المشارك	
		1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
		8

REGISTRATION FEES IN OMR
Corporate Rate Available!

390 ر.ع

رسوم التسجيل بالريال العماني
سعر خاص للمجموعات!

PAYMENT METHOD: Payment can be made in favor of

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

Account Name	: Al-Assayel for Event Management	اسم صاحب الحساب:	الأصايل للمؤتمرات
Bank	: Bank Muscat / Ghala, Alnahdha Tower	اسم البنك	: بنك مسقط / فرع: غلا - أبراج النهضة
A/c Number	: 0423041266610011	رقم الحساب	: 0423041266610011
Beneficiary No.	: 12683801	رقم المستفيد	: 12683801

HOW TO REGISTER? كيفية التسجيل

EVENT MANAGER مدير الفعالية

+968 99171114
+968 2450 4030
+968 2450 4088
assayel@origin.com.bh
Alnahdha Tower , Ghala, Oman
www.origin.com.bh

الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

PAST EVENTS من فعالياتنا السابقة

VENUE

INTERCONTINENTAL
HOTELS & RESORTS

InterContinental , Muscat
T: +968 24 68 0000
www.intercontinental.com
** Plese contact organizer for special room rate.*

Fees in Omani Riyal	الرسوم بالريال العماني
OMR. 390 per delegate	٣٩٠ ر.ع للمشارك الواحد
Corporate rates available	**سعر خاص للمجموعات**

Fees Inclusive of:
- Free pass to all sessions.
- Full Conference Materials.
- Tea/Coffee / Refreshment and Lunch Breaks.
- Certificate Signed by Catherine DeVrye.
- Free eBook of Catherine DeVrye.

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

بالتعاون مع
IN COOPERATION WITH

MEDIA SPONSORS الرعاة الاعلاميين

PUBLIC AUTHORITY FOR RADIO AND TELEVISION
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون

الشبيبة عمان الرؤية

ORGANISER المنظم

الأصايل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

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

Pleasure to see your feedbacks on social media on
#3rd_customer_service_conference

assayeloman
origin.com.bh

3rd CUSTOMER SERVICE CONFERENCE

GOOD SERVICE.. IS GOOD BUSINESS

ORGANISER

الأصايل للمؤتمرات

Al-Assayel for Conferences

+968 2450 4030
+968 9917 1114
+968 2450 4088
assayel@origin.com.bh
assayeloman

بالتعاون مع

IN COOPERATION WITH