



The 9th Annual CX Conference

المؤتمر السنوي التاسع لتجربة العملاء والمراجعين

الإرتقاء بتجربة العملاء

تحويل الزبائن والمراجعين إلى عملاء دائمين

ELEVATING CUSTOMER EXPERIENCE

Transforming Customers to Loyal Advocates

1st - 2nd October 2024

Majan Hall - Sohar
Sultanate of Oman

2-1 أكتوبر 2024

قاعة مجان، صحر
سلطنة عمان

شيب هايكن

Shep Hyken

الخبير والمتحدث العالمي
International Expert & Keynote Speaker

بمشاركة نخبة من أصحاب السعادة
والقيادات العليا في القطاعين العام والخاص
With participation of an elite group of
Their Excellencies, and Senior Leaders,
both from public and private sectors.



E-Brochure



إدارة وتنظيم

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

الشريك الاستراتيجي

غرفة تجارة وصناعة عُمان
OMAN CHAMBER OF
COMMERCE & INDUSTRY
فرع شمال الباطنة
Al Batinah North Governorate Branch



محافظة
شمال الباطنة
NORTH ALBATINAH GOVERNORATE



سلطنة عُمان
وزارة العمل



بالتعاون مع

Shep Hyken is a customer experience expert and the Chief Amazement Officer of Shepard Presentations. He is a New York Times and Wall Street Journal bestselling author and has been inducted into the National Speakers Association Hall of Fame for lifetime achievement in the speaking profession. Shep works with companies and organizations who want to build loyal relationships with their customers and employees. He is also the creator of The Customer Focus program, which helps clients develop a customer service culture and loyalty mindset.

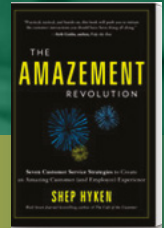
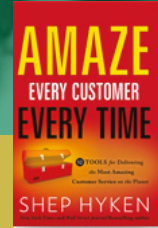
In 1983 Shep Hyken founded Shepard Presentations and since then has worked with hundreds of clients, including major global companies, to develop customer service excellence policies. Some of his clients include American Airlines, IATA, American Express, AT&T, Disney, FedEx, and many others.

His programs focus on "Customer Service & Experience", covering all aspects and dimensions, including customer loyalty, internal service, customer experience, and otherspecialized areas. He is known for his high-energy presentations, which combine important information with entertainment (humor and magic) to create exciting and engaging programs for his audiences.

خلال مسيرته المهنية، حصد الخبير والمتحدث العالمي شيب هايكن العديد من الجوائز المرموقة نظير ما أضفاه من إضافات قيّمة في مجال خدمة العملاء، من خلال محاضراته ومقالاته ومؤلفاته التي احتلت موقع الصدارة بين أكثر الكتب مبيعاً في صحيفتي نيويورك تايمز وول ستريت جورنال، بالإضافة إلى دخوله قاعة أشهر المتحدثين العالميين المحترفين بجمعية المتحدثين الوطنية نظير ما حققه من إنجازات رصينة ومتميزة في هذا المجال، والتي كان من بينها برنامج المبتكر لمساعدة العملاء على تطوير ثقافة خدمة العميل وذهنية الولاء.

منذ العام 1983، حيث أسس شركة شيبارد بريزنتيشنز، عمل هايكن مع مئات العملاء وكبريات الشركات العالمية لتطوير سياسات التميز في خدمة العملاء، منها الخطوط الجوية الأمريكية، آياتا، أميركان إكسبريس، AT&T، ديزني، FedEx، وغيرها الكثير.

تتركز البرامج التي يقدمها هايكن في مجال "خدمة العملاء"، وتغطي كافة جوانبها فتشمل على سبيل المثال ولاء العملاء، والخدمة الداخلية، وتجربة العميل، وغيرها من المجالات الدقيقة التي استطاع من خلالها تحويل خدمة العملاء في العديد من الشركات من نقطة ضعف إلى أحد عناصر القوة فيها. كما تتميز عروضه بالحيوية والطاقة العالية، والتي يجمع فيها بين المعرفة المتقدمة والتسلية والفكاهة ما يجعل أجواء تلك العروض والمحاضرات مثيرة لاهتمام الجمهور وتفاعلهم.



CONFERENCE OBJECTIVES

أهداف المؤتمر

- Stay updated on the latest trends and best practices in customer experience management, and customer service.
 - Explore ways to leverage data, technology, and digital tools to enhance customer engagement and loyalty.
 - Review of the Institutional Excellence Standard (Customer Satisfaction) and the five related Performance Indicators (KPIs).
 - Discuss strategies for creating a customer-centric organizational culture.
 - Identify opportunities for continuous improvement and innovation in customer experience.
 - Sharing ideas, experiences, and expertise among participants.
- الاطلاع على أحدث الاتجاهات وأفضل الممارسات في مجال إدارة تجربة العميل وخدمة العملاء والمراجعين.
 - التعرف على سبل استثمار البيانات والأدوات التقنية والرقمية لتعزيز مشاركة وولاء العملاء.
 - استعراض معيار منظومة الإجابة المؤسسية (رضا العملاء) والمؤشرات الخمسة للأداء والقياس.
 - مناقشة استراتيجيات خلق الثقافة المؤسسية بمركزية العميل.
 - تحديد فرص التحسين المستمر والابتكار في مجال تجربة العميل.
 - تعزيز تبادل الأفكار والتجارب والخبرات بين المشاركين.

TARGET AUDIENCE

الجمهور المستهدف



الباحثون والمهتمون
بدراسات خدمة
العملاء والمراجعين

Researchers and
individuals interested
in customer
experience studies



مستشارو
خدمة العملاء
والمراجعين

Customer service
and marketing
consultants



مدراء وأخصائيو
خدمات الدعم
والمساندة

Support and
assistance service
managers and
specialists



مدراء إدارات
ومشرفو خدمة
العملاء والمراجعين

Customer service
managers and
supervisors



مدراء وموظفو
المبيعات

Sales managers
and employees



مدراء وأخصائيو
التسويق والترويج

Marketing and
promotion managers
and specialists



أخصائيو تحليل
البيانات

Data analysts



رواد الأعمال

Entrepreneurs

مدير المؤتمر



مروان بن محمد المطروش
Marwan Mohammed
Almatrushi

مدير عام شركة الأصائل للتنمية
General Manager
Alassayel for development

رئيس اللجنة العلمية



الدكتور أحمد بن محمد البناء
Dr. Ahmed Mohammed
Albanna

رئيس مجلس إدارة
مجموعة أوريجين - البحرين
Chairman - Origin Group
Bahrain

رئيس اللجنة المنظمة



محمد بن عيسى الفيروز
Mohamed Issa Alfairuz

رئيس مجلس إدارة
شركة الأصائل للتنمية
Chairman - Alassayel
for development

رئيس المؤتمر



سعادة الشيخ
محمد بن سليمان الكندي
H.E. Sheikh Mohammed
Sulaiman Al Kindi

محافظ شمال الباطنة
Governor of North Al
Batinah

Speakers

المتحدثون



سعادة الشيخ
محمد بن سليمان الكندي
H.E. Sheikh Mohammed
Sulaiman Al Kindi

محافظ شمال الباطنة
Governor of North Al
Batinah



سعادة
سليم بن علي الحكمانى
H.E. Sulayem bin Ali Al
Hakmani

رئيس هيئة حماية المستهلك
Chairman of the Consumer
Protection Authority (CPA)



سعادة
الدكتور سعيد بن حمد الربيعي
H.E. Dr. Said Hamed Al Rubaii

رئيس جامعة التقنية والعلوم
التطبيقية
Vice Chāncellor, UTAS



سعادة السيد
سالم بن مسلم البوسعيدي
H.E. Sayyid Salim bin
Muslim Al Busaidi

وكيل وزارة العمل لتنمية الموارد
البشرية
Undersecretary of the
Ministry of Labor for Human
Resources Development



الفاضل
نوفل بن سعيد السعيدي
Mr. Nafal Said Al Saidi

نائب الرئيس للتحول والابتكار
مجموعة أوكيو
VP Transformation &
Innovation - OQ RPI



المهندس
علاء الدين عبدالله بيت فاضل
Eng. Aladdin Beit Fadhil

الرئيس التنفيذي للشؤون
التجارية
عمانتل
chief commercial officer
Omantel



الفاضل
سعود بن أحمد السيابي
Mr. Saud Ahmed Al siyabi

الرئيس التنفيذي للعمليات
شركة عمان للإستثمارات
والتمويل (خدمة)
Chief Operating Office
Oman Investment and
Finance Company (OIFC)



المهندس
بدر الندابي
Eng. Bader Al Nadabi

الرئيس التنفيذي
مواصلات
CEO of Mwasalat



الفاضل
هاشم بن محمد الهاشمي
Mr. Hashim Mohammed Al Hashemi

مدير عام خدمات المتعاملين
صندوق الحماية الاجتماعية
Director General of
Customer Services (SPF)



د. سعود الشيداني
Dr. Saud Al Shidhani

رئيس مجموعة التحول
بنك صحار الدولي
Chief Transformation Officer
Sohar International Bank



الفاضل
حسين بن علي اللواتي
Mr. Hussein Ali Al Lawati

الرئيس التنفيذي
بنك التنمية
CEO - The Development
Bank



الفاضل
موسى بن مسعود الجديدي
Mr. Musa Masoud Al Jadidi

الرئيس التنفيذي
بنك الاسكان العماني
CEO
Oman Housing Bank



المقدم
مسلم بن سالم العوائد
Lieutenant-Colonel
Musallam Salim Alawaid

ضابط مركز شرطة صحار
شرطة عمان السلطانية
Sohar Police Station Officer



المهندس
ناصر بن أحمد الهنائي
Eng. Naseer Ahmed Alhinai

مدير عام بلدية شمال الباطنة
Director General of North
Batinah Municipality



المهندس
سعيد بن علي العبري
Eng. Saeed Ali al Abri

رئيس مجلس إدارة فرع الغرفة
بمحافظة شمال الباطنة
Chairman, Oman Chamber of
Commerce & Industry
Al Batinah North



سعادة الشيخ
عيسى بن أحمد المعشني
H.E. Sheikh Issa Ahmed
Al-Mashani

والي السويق
Wali of Al Suwaiq

مدراء الجلسات الحوارية



د. ريمة الزدجالية
Dr. Rima Mansour Al
Zadjali

خبيرة ومتخصصة في منظومة
التعليم العالي
Expert and specialist in the
higher education field



المهندس
عبدالرحمن بن حميد اليجياني
Eng. Abdulrahman Humaid
Al Yahyai

الرئيس التنفيذي لشركة الغاز
المتكاملة
CEO of Integrated Gas
Company

Main Theme: "I'll Be Back: How to Get Customers to Come Back Again and Again"**07:30 - 08:30 Registration & Network****08:30 - 09:00 Opening Ceremony****PART ONE:**

- 09:00 - 09:45
- An update on customer service and CX - Findings from Shep's annual CX research
 - Strategies and tactics on how to create an amazing experience that turns satisfied customers into loyal customers

Keynote Speaker: Shep Hyken**09:45 - 10:00 Awarded****10:00 - 10:30 Break and Networking****PART TWO:**

- 10:30 - 12:15
- How to Create a Customer-Focused Culture
 - Six Questions that Create the I'll Be Back Experience
 - Managing Angry Customers and Confrontation

Keynote Speaker: Shep Hyken**12:15 - 13:00 Prayer Time - Lunch Break****PART THREE: Panel Discussion**

- 13:00 - 14:00
- H.E Sayyid Salim bin Muslim Al Busaidi - Undersecretary of the Ministry of Labor for Human Resources Development
 - Speaker Shep Hyken

14:00 - 14:15 Short Break**PART FOUR:**

- 14:15 - 15:30
- The Convenience Revolution: How to Create a Frictionless Experience
 - A Fireside Chat with Shep: Questions and Answers from the Audience
 - Reflection: What Will You Take Back and Implement and/or Share with Your Teams at Work?

Keynote Speaker: Shep Hyken**15:30 Closing of Day One**

الموضوع الرئيسي: سأعود.. كيف نحول الزبون العابر إلى عميل دائم؟

08:30 - 07:30 التسجيل مع تناول الشاي والقهوة

09:00 - 08:30 حفل الافتتاح

الجزء الأول:

- أحدث المستجدات في خدمة الزبائن وتجربة العملاء - النتائج من خلال بحث شيب هايكن السنوي حول تجربة العملاء 09:45 - 09:00
- استراتيجيات فعالة لخلق تجربة مذهلة تحول الزبائن الراضين إلى عملاء مخلصين المتحدث الرئيسي : شيب هايكن

10:00 - 09:45 التكريم

10:30 - 10:00 استراحة الشاي والقهوة - التواصل

الجزء الثاني:

- كيف نخلق ثقافة مؤسسية تركز على العميل؟
- ستة أسئلة أساسية لتحقيق تجربة «سأعود» 12:15 - 10:30
- كيف أتعامل مع الزبون الغاضب أو المنزعج؟ المتحدث الرئيسي : شيب هايكن

13:00 - 12:15 وقت الصلاة - استراحة الغداء

الجزء الثالث: جلسة حوارية

- سعادة السيد سالم بن مسلم البوسعيدي - وكيل وزارة العمل لتنمية الموارد البشرية
- المتحدث شيب هايكن 14:00 - 13:00

14:15 - 14:00 استراحة قصيرة

الجزء الرابع:

- الخروج من منطقة الراحة: كيفية إنشاء تجربة خالية من الاحتكاك
- حوار مفتوح مع المفكر شيب هايكن.. أسئلة الجمهور 15:30 - 14:15
- التأمل والانعكاس: ما الحصيلة التي خرجت بها، وما الذي أنوي تطبيقه في عملي أو مشاركتي مع زملائي؟ المتحدث الرئيسي : شيب هايكن

15:30 اختتام أعمال اليوم الأول

Day Theme: Mastering the Art of Customer Service

07:30 - 08:30 Registration & Network

08:30 - 09:00 REFLECTION

Session Four: Panel Discussion

CUSTOMER-CENTRIC CULTURE IN GOVERNMENT STRATEGIES TO ENHANCE PUBLIC SERVICES

09:00 - 10:00

- H.E Dr. Saeed Hamed Al Rubaii - Vice Chancellor, UTAS
- H.E. Sulayem bin Ali Al Hakmani - Chairman of the Consumer Protection
- H.E Sheikh Mohammed Sulaiman Al Kindi - Governor of North Al Batinah

Moderated by: Eng. Abdulrahman Humaid Al Yahyai - CEO of Integrated Gas Company

10:00 - 10:30 Break and Networking

Session Five: Panel Discussion

THE TAILORED TOUCH: CATEGORIES OF CUSTOMER

10:30 - 11:30

- Eng. Bader Mohammed Al Nadabi - CEO of Mwasalat
- Mr. Saud Ahmed Alsiyabi - COO - Oman Investment and Finance Company (OIFC)
- Eng. Aladdin Abdullah Beit Fadhil - chief commercial officer- Omantel
- Mr. Nafal Said Al Saidi - VP Transformation and Innovation - OQ RPI

Moderated by: Eng. Abdulrahman Humaid Al Yahyai - CEO of Integrated Gas Company

Session Six: Panel Discussion

THE HEARTBEAT OF CX: FRONTLINE EXPERIENCE

11:30 - 12:30

- Mr. Musa Masoud Al Jadidi - CEO - Oman Housing Bank
- Mr. Hussein Ali Al Lawati - CEO - The Development Bank
- Dr. Saud Al Shidhani - Chief Transformation Officer - Sohar International Bank
- Mr. Hashim Mohammed Al Hashemi - Director General of Customer Services at Social Protection Fund (SPF)

Moderated by: Dr. Rima Mansour Al Zadjali - Expert and specialist in the higher education field

12:30 - 13:30 Prayer Time - Lunch Break

Session Seven: Panel Discussion

THE CX SCORECARD: KNOW YOUR NUMBERS

13:30 - 14:30

- H.E Sheikh Issa Ahmed Al-Mashani - Wali of Al Suwaiq
- Eng. Saeed Ali al Abri - Chairman, Oman Chamber of Commerce & Industry - Al Batinah North
- Eng. Naseer Ahmed Alhinai - Director General of North Batinah Municipality
- Lieutenant-Colonel/ Musallam Salim Alawaid - Sohar Police Station Officer

Moderated by: Dr. Rima Mansour Al Zadjali - Expert and specialist in the higher education field

14:30

Conference Closing Remarks and Future Directions

الموضوع الرئيسي: إتقان فن خدمة العملاء

08:30 - 07:30 التسجيل مع تناول الشاي والقهوة

09:00 - 08:30 مراجعة ما تم في اليوم الأول

الجلسة الرابعة: جلسة حوارية

موقع «ثقافة التركيز على العميل» في استراتيجيات تحسين الخدمات الحكومية

- سعادة الدكتور سعيد بن حمد الربيعي - رئيس جامعة التقنية والعلوم التطبيقية
 - سعادة سلّيم بن علي الحكمانى - رئيس هيئة حماية المستهلك
 - سعادة الشيخ محمد بن سليمان الكندي - محافظ شمال الباطنة
- مدير الجلسة: المهندس عبدالرحمن اليحيائي - الرئيس التنفيذي لشركة الغاز المتكامله

10:30 - 10:00 استراحة الشاي والقهوة - التواصل

الجلسة الخامسة: جلسة حوارية

الوصفة الخاصة للتعامل مع الفئات المختلفة من العملاء والمراجعين

- المهندس بدر بن محمد الندابي - الرئيس التنفيذي - مواصلات
 - الفاضل سعود بن أحمد السيابي - الرئيس التنفيذي للعمليات - شركة عمان للاستثمارات والتمويل
 - المهندس علاء الدين بيت فاضل - الرئيس التنفيذي للشؤون التجارية - عمانتل
 - الفاضل نوفل بن سعيد السعيدى - نائب الرئيس للتحويل والابتكار - مجموعة اوكيو
- مدير الجلسة: المهندس عبدالرحمن اليحيائي - الرئيس التنفيذي - شركة الغاز المتكامله

الجلسة السادسة: جلسة حوارية

دور موظفي الخطوط الأمامية في صناعة تجربة العميل

- الفاضل موسى بن مسعود الجديدي - الرئيس التنفيذي - بنك الإسكان العماني
 - الفاضل حسين بن علي اللواتي - الرئيس التنفيذي - بنك التنمية
 - الدكتور سعود الشيزاني - رئيس مجموعة التحول - بنك صحار الدولي
 - الفاضل هاشم بن محمد الهاشمي - مدير عام خدمات المتعاملين - صندوق الحماية الاجتماعية
- مدير الجلسة: الدكتورة ريما الزجالية - خبيرة ومتخصصة في منظومة التعليم العالي

13:30 - 12:30 وقت الصلاة - استراحة الغداء

الجلسة السابعة: جلسة حوارية

قياس أثر الخطوط الأمامية في صناعة تجربة إيجابية للمراجع والعميل

- سعادة الشيخ عيسى بن أحمد المعشني - والي السويق
 - المهندس سعيد بن علي العبري - رئيس مجلس إدارة فرع الغرفة - محافظة شمال الباطنة
 - المهندس ناصر بن أحمد الهنائي - مدير عام بلدية شمال الباطنة
 - المقدم مسلم بن سالم العوائد - ضابط مركز شرطة صحار - شرطة عمان السلطانية
- مدير الجلسة: الدكتورة ريما الزجالية - خبيرة ومتخصصة في منظومة التعليم العالي

14:30 ختام أعمال المؤتمر - التوصيات الختامية للمؤتمر والتوجهات المستقبلية

المؤتمر السنوي التاسع لتجربة العملاء والمراجعين

The 9th Annual CX Conference

Individual/ Group Delegate Registration Form

Please complete the registration form in CAPITAL LETTERS and send it back by
E-mail: Info@alassayel.com.om

Organization name

Contact person

Job title

Mailing address

E-mail

Telephone

Mobile

Authorized signature

Date

Payment Method:

Please make Payments
in favour of:

Account Name:

**Alassayel for
development /
Conferences**

Bank: **Bank Muscat**

Bank Number:

0423-04126661-00-11

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

Participation Fees

Omani Rial (OMR)
390 Per delegate
VAT will applicable

السعر لايشمل الضريبة، سيتم
تطبيق ضريبة القيمة المضافة
Corporate rates available

Dollar (USD)
1000 Per delegate
VAT will applicable

Optional:
450\$ for: Airport transportation & 5
Star hotel accommodation (2 nights
with breakfast).

Fees inclusive of:

- Free pass to all sessions.
- Full Conference materials.
- Lunch, Tea/ Coffe Breaks.
- Attendance certificate.

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

HOW TO REGISTER

+968 9858 3002 | +968 9917 1114 | +968 2450 4030
Marwan@alassayel.com.om | info@alassayel.com.om
Sultanate of Oman | [f](#) [o](#) [i](#) [t](#) [v](#) Assayeloman

إدارة وتنظيم

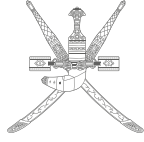
الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

شكر خاص
Thank and Appreciation

In cooperation with

بالتعاون مع

محافظة
شمال الباطنة
NORTH ALBATINAH GOVERNORATE



سلطنة عُمان
وزارة العمل



Daimond Sponsor

الراعي الماسي

Strategic Partner

الشريك الاستراتيجي

SOHAR
PORT / FREEZONE

غرفة تجارة وصناعة عُمان
OMAN CHAMBER OF
COMMERCE & INDUSTRY
فرع الغرفة بمحافظته شمال الباطنة
Al Batinah North Governorate Branch



Technical Partner

الشريك التقني

Logistic Sponsor

الراعي اللوجستي

عمانتل
Omantel



Knowledge partners

شركاء المعرفة

Supportive Sponsor

الشريك الداعم



ORIGIN
GROUP



Media Sponsors

الرعاة الاعلاميين



الأصائل للتنمية
AI-Assayel for Development

معهد الأصائل للتدريب
AI-Assayel Training Institute

الأصائل للمؤتمرات
AI-Assayel for Conferences

الأصائل للاستشارات
AI-Assayel for Consulting

تنمية الثروة البشرية .. وقود لا ينضب
Fueling Minds .. Empowering Leaders

+968 99 17 11 14

Info@alassayel.com.om

+968 24 50 40 30

+968 98 58 30 02

www.alassayel.com.om

Assayeloman