€TRAINING

تجربة العملاء

27 - 31 أكتوبر 2025

لندن (المملكة المتحدة)

تجربة العملاء

رمز الدورة: B1389 تاريخ الإنعقاد: 27 - 31 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - التكلفة: 5550 يورو

المقدمة عن البرنامج التدريبي:

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تحسين فهم المشاركين لمفهوم تجربة العملاء وأهميتها في بناء علاقة قوية مع العملاء وزيادة الولاء للعلامة التجارية. يركز البرنامج على كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء التي تتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم، من خلال تقديم تجربة شاملة تضمن رضاهم وتعزز مكانة الشركة في السوق.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرون على:

- تزويد المشاركين بفهم شامل لمفهوم تجربة العملاء وأهميتها الاستراتيجية.
- تعليم تقنيات تحليل وتقييم تجارب العملاء وتحسينها.
- تطوير مهارات تصميم استراتيجيات تجربة العملاء التي تلبي توقعات العملاء.
- تمكين المشاركين من قياس وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs المتعلقة بتجربة العملاء.
- تدريب المشاركين على كيفية التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص لتحسين التجربة.

الفئات المستهدفة:

- مدراء ومسؤولو تجربة العملاء.
- مدراء التسويق والمبيعات.
- فرق خدمة العملاء.
- أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

حاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى

أساسيات تجربة العملاء:

- تعريف مفهوم تجربة العملاء وأهميتها للشركات.
- دورة حياة العميل وكيفية تحسينها.
- العوامل المؤثرة في بناء تجربة عميل ناجحة.
- فوائد الاستثمار في تجربة العملاء.

- دراسة حالات ناجحة لتطبيقات تجربة العملاء في الشركات.

الوحدة الثانية

تصميم استراتيجيات تجربة العملاء:

- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- كيفية تصميم رحلة عميل شاملة Journey Customer.
- أدوات تصميم وتطوير استراتيجيات تجربة العملاء.
- تحويل البيانات إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ.
- دراسة أمثلة عملية لتصميم استراتيجيات تجربة العملاء.

الوحدة الثالثة

قياس وتحليل تجربة العملاء:

- المؤشرات الرئيسية لتقييم تجربة العملاء NPS، CES، CSAT.
- استخدام بيانات العملاء لتحليل تجاربهم.
- تحديد نقاط التحسين في رحلة العميل.
- كيفية بناء نظام متابعة وتحسين مستمر لتجربة العملاء.
- دراسات تحليلية لتقييم أداء تجارب العملاء.

الوحدة الرابعة

إدارة شكاوى العملاء وتوقعاتهم:

- استراتيجيات إدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص تحسين.
- فن التعامل مع العملاء غير الراضين.
- تحسين التواصل مع العملاء لتعزيز تجربتهم.
- تطوير ردود أفعال سريعة وفعالة تجاه ملاحظات العملاء.
- أمثلة من حالات إدارة الشكاوى بنجاح.

الوحدة الخامسة

الابتكار في تجربة العملاء:

- تطبيق التقنيات الحديثة في تحسين تجربة العملاء.

- الابتكار في قنوات التواصل مع العملاء.
- كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في تعزيز التجربة.
- التوجهات المستقبلية في تجربة العملاء.
- أمثلة على الابتكار والتميز في تجربة العملاء من شركات رائدة.