MERCURY

الدورة المتقدمة في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل

5 – 9 سبتمبر 2027

المنامة (البحرين)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الدورة المتقدمة في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل

المرجع: 152867_121083 **التاريخ:** 5 – 9 سبتمبر 2027 **المكان:** المنامة (البحرين) **الرسوم:** Euro 4900

مقدمة:

تأتي هذه الدورة المتقدمة في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل، استجابة لحاجة المؤسسات المتقدمة إلى أدوات احترافية في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل. يعتبر فهم توقعات العملاء وتحليل انطباعاتهم أحد الركائز الأساسية لتحسين جودة الخدمات والارتقاء بالأداء المؤسسي.

تهدف دورة تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل، إلى تزويد المشاركين بمنهجيات علمية وأدوات عملية تساعدهم على تصميم استبانات دقيقة وفعالة. كما تركز على تحليل البيانات الناتجة من هذه الاستبانات واستخلاص المؤشرات القابلة للتطبيق. من خلال محتوى متقدم وتفاعلي، سيتعرف المتدربون على أحدث التقنيات في جمع آراء العملاء باستخدام أدوات تقنية ومنهجيات تحليلية.

تقدم الدورة التدريبية المتقدمة في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل، إطارًا عمليًا متكاملاً يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات واقعية. في النهاية، تُعد هذه الدورة خيارًا مثاليًا للقادة في خدمة العملاء، والتسويق، والتطوير المؤسسي.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء ومسؤولو تجربة العملاء.
- مسؤولو الجودة وخدمة العملاء.
- خبراء التسويق والبحوث السوقية.
- محللو البيانات في الإدارات الخدمية.
- الاستشاريون في تطوير الأداء المؤسسي.
- مسؤولو الابتكار المؤسسي والتحول الرقمي.
- الباحثون في رضا العملاء وتوقعاتهم.
- العاملون في مراكز الاتصال والدعم الفني.
- مدراء وحدات تطوير الخدمات الحكومية والخاصة.
- أعضاء فرق العمل المكلفة بقياس مؤشرات الأداء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل:

- إتقان تصميم أدوات قياس الرضا والتجربة.
- فهم سلوك العملاء وتحليل توجهاتهم.
- تطبيق مهارات إحصائية في تحليل النتائج.
- تطوير تقارير تحليلية توضح رؤى قابلة للتطبيق.
- التعامل مع أدوات تقنية لقياس تجربة العميل.
- تحسين مهارات التواصل المستند إلى بيانات العملاء.
- تطبيق مفاهيم الجودة والتطوير المؤسسي.
- استخدام تقنيات التحليل البياني بشكل فعّال.
- تعزيز الكفاءة في اتخاذ قرارات مبنية على تحليل البيانات.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- تصميم استبيانات تجربة عميل تراعي دقة الصياغة.
- اختيار أنواع الأسئلة المناسبة حسب الهدف البحثي.
- تحليل بيانات الاستبيان وتفسير النتائج بدقة.
- صياغة مؤشرات أداء قابلة للقياس والتتبع.
- استخدام أدوات إلكترونية متقدمة لتوزيع الاستبيانات.
- تطوير مهارات بناء أسئلة مغلقة ومفتوحة ومرجحة.
- تحسين قدرة المشاركين على جمع البيانات النوعية والكمية.
- توظيف نتائج التحليل في تحسين تجربة العميل.
- بناء خطط تطوير بناءً على آراء العملاء.
- تقييم مدى فعالية أدوات قياس الرضا الحالية.
- التمييز بين الانحيازات الإحصائية وكيفية معالجتها.
- استخدام الجداول المحورية والرسوم البيانية في العرض.
- تطوير تقارير احترافية لعرض نتائج الاستبانات.
- ربط نتائج تحليل الاستبيانات بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- فهم العلاقة بين تصميم الاستبيان والتفاعل العاطفي للعميل.
- تعزيز مهارات اتخاذ القرار المبني على البيانات.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مقدمة حول تجربة العميل وأهميتها المؤسسية:

- تعريف تجربة العميل وتمييزها عن رضا العميل.
- أهمية قياس تجربة العميل في تحسين الخدمات.
- تطور أدوات قياس تجربة العميل عالميًا.
- استعراض نماذج عالمية في قياس تجربة العميل.
- العلاقة بين تجربة العميل واستدامة المؤسسات.
- محددات تجربة العميل عبر القنوات المختلفة.
- كيفية بناء ثقافة تنظيمية قائمة على تجربة العميل.
- فهم مراحل رحلة العميل وربطها بالاستبيانات.
- الفرق بين الاستبانات اللحظية والمستمرة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: مبادئ وأسس تصميم استبانات تجربة العميل:

- خطوات إعداد الاستبيان الفعال.
- أنواع الأسئلة: مغلقة، مفتوحة، مقيّمة.
- اختيار نوع المقياس ليكر، عددي، رمزي....
- خصائص السؤال الجيد وقياس الانحيازات المحتملة.
- توزيع الأسئلة بما يضمن استمرارية المشاركة.
- تصميم استبيانات قصيرة وفعّالة لأعلى استجابة.
- استخدام الأساليب البصرية في تصميم الاستبيان.
- تجنب الأسئلة المركبة والمضللة.
- نماذج من استبانات دولية وتجارية معتمدة.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات نشر الاستبانات وتحقيق استجابة عالية:

- أدوات النشر الرقمية البريد الإلكتروني، روابط مباشرة، QR.
- تقنيات تعزيز معدل الاستجابة لدى العملاء.
- العوامل النفسية المؤثرة في تجاوب العملاء.
- توقيت إرسال الاستبيانات ومدى تأثيره.
- توجيه الأسئلة المناسبة للفئة المستهدفة.
- تجزئة العملاء حسب الخدمات المقدمة.
- تقنيات أتمتة التوزيع ومراقبة الأداء.
- أدوات تتبع الردود وتحليل السلوك.
- إدارة بيانات المشاركين وحفظ الخصوصية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: تحليل بيانات استبانات تجربة العميل:

- طرق جمع وتنظيم البيانات.
- أدوات التحليل الوصفي والإحصائي.
- تحليل الاتجاهات والنسب والتكرارات.
- التعامل مع البيانات غير المكتملة أو المشوهة.
- استخدام Excel Formsg Google Blg Power في التحليل.
- تصميم الرسوم البيانية والتقارير التفاعلية.
- تصنيف العملاء حسب نتائج الاستبيان.
- استنتاج مؤشرات الأداء وتقييم التحسينات.
- دراسة العلاقة بين المؤشرات والخدمة المقدمة.

الوحدة الخامسة: تحويل نتائج الاستبانات إلى قرارات استراتيجية:

- بناء تقارير تفاعلية لصناع القرار.
- ربط مخرجات الاستبيانات بالأهداف التشغيلية.
- تصميم خطط تحسين الخدمات بناء على التحليل.
- متابعة وتحديث استبانات القياس دورياً.
- إدارة مشاريع تطوير تجربة العميل بناءً على التغذية الراجعة.
- إعداد لوحات مؤشرات الأداء KPIs بناءً على النتائج.
- تعزيز ولاء العميل من خلال التفاعل مع ملاحظاته.
- استخدام النتائج في الحملات التسويقية والتحسين الداخلي.
- تبني ثقافة التفاعل المستمر مع بيانات العملاء.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تقدم هذه الدورة إطارًا متقدمًا وشاملاً لتطوير مهارات تصميم وتحليل استبانات تجربة العميل بشكل احترافي. تُمكّن المشاركين من فهم عميق لسلوك العملاء وبناء أدوات دقيقة تساعد على تحسين الأداء. توصي الدورة بالاستفادة المستمرة من نتائج التحليل لتطوير بيئة خدمية متميزة. كما تحث على دمج أدوات التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة العميل بشكل دائم.