MERCURY

خدمة العملاء عن بُعد وإدارة الزيارات الافتراضية التفاعلية والبيع المرئي المتكامل

23 – 27 أغسطس 2027

روما (إيطاليا)



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

MERCURY

خدمة العملاء عن بُعد وإدارة الزيارات الافتراضية التفاعلية والبيع المرئي المتكامل

المرجع: 188217_121538 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

المقدمة:

في ظل التحول الرقمي المتسارع وتغير توقعات العملاء، أصبحت خدمة العملاء عن بُعد عبر الزيارات الافتراضية أحد أكثر النماذج تطوراً في تقديم الخدمات والدعم الفني والاستشارات التجارية. ويعتمد هذا النموذج على توظيف تقنيات الاتصال المرئي والواقع المعزز والواقع الافتراضي لخلق تجربة تفاعلية تحاكي الزيارة الميدانية التقليدية، مع تحقيق مستويات أعلى من السرعة والكفاءة وخفض التكاليف التشغيلية. وتساعد الزيارات الافتراضية المؤسسات على تعزيز رضا العملاء، وتحسين تجربة المستخدم، وزيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء من خلال تقديم خدمات شخصية ومتكاملة دون الحاجة إلى التواجد الفعلي.

الفئات المستهدفة:

- مدراء ومشرفو خدمة العملاء.
- موظفو مراكز الاتصال والدعم الفني.
- مسؤولو تجربة العميل.
- فرق المبيعات والاستشارات الرقمية.
- مدراء التحول الرقمي والابتكار.
- العاملون في خدمات ما بعد البيع.
- فرق الصيانة والدعم عن بُعد.
- مسؤولو تطوير الأعمال والعلاقات مع العملاء.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- فهم المفاهيم الحديثة لخدمة العملاء عبر الزيارات الافتراضية.
- تصميم وتنفيذ تجارب خدمة رقمية متكاملة للعملاء.
- توظيف تقنيات الفيديو والواقع المعزز في تقديم الخدمات.
- إدارة التفاعل المباشر مع العملاء بكفاءة عالية.
- تعزيز تجربة العميل من خلال الزيارات الافتراضية التفاعلية.
- دمج الدعم الفني والمبيعات ضمن رحلة عميل موحدة.
- معالجة المشكلات والاستفسارات عن بُعد بفعالية.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات الافتراضية.
- رفع مستويات رضا العملاء والولاء المؤسسي.
- تطبيق أفضل الممارسات العالمية في خدمات العملاء الرقمية.

الكفاءات المستهدفة:

- إدارة تجربة العميل الرقمية.
- مهارات التواصل الافتراضي الاحترافي.
- إدارة الزيارات الافتراضية.
- استخدام تقنيات الواقع المعزز والافتراضي.
- مهارات الإقناع والبيع المرئي.
- التشخيص الفني عن بُعد.
- تحليل احتياجات العملاء.
- إدارة الشكاوى والاستفسارات إلكترونياً.
- قياس جودة الخدمة الرقمية.
- تطوير استراتيجيات خدمة العملاء المستقبلية.

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

MERCURY

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، مفهوم خدمة العملاء عبر الزيارات الافتراضية وبناء التجربة الرقمية:

- التطور الحديث لمفاهيم خدمة العملاء الرقمية.
- الفرق بين الخدمة التقليدية والخدمة الافتراضية.
- مفهوم الزيارات الافتراضية وأهميتها في بيئات الأعمال الحديثة.
- مراحل رحلة العميل في الزيارات الافتراضية.
- بناء تجربة تفاعلية تحاكي الزيارة الواقعية.
- العوامل المؤثرة في نجاح الخدمة عن بُعد.
- توقعات العملاء في البيئة الرقمية.
- معايير الاحترافية أثناء تقديم الخدمات الافتراضية.
- التحديات التشغيلية وطرق التغلب عليها.
- نماذج عالمية ناجحة في تقديم الخدمات الافتراضية.

الوحدة الثانية، تقنيات وأدوات تقديم الخدمة عبر الفيديو والواقع المعزز:

- منصات الاتصال المرئي المتخصصة في خدمة العملاء.
- استخدام تطبيقات الهواتف الذكية في تقديم الخدمات.
- توظيف تقنيات الواقع المعزز لدعم العملاء.
- دور الواقع الافتراضي في تحسين التجربة التفاعلية.
- تجهيز بيئة الزيارة الافتراضية الاحترافية.
- إدارة جودة الصورة والصوت أثناء الجلسات.
- مشاركة المستندات والبيانات بشكل آمن.
- استخدام الأدوات التفاعلية في شرح الحلول والخدمات.
- تطبيقات الذكاء الاصطناعي المساندة للزيارات الافتراضية.
- متطلبات الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء.

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

MERCURY

الوحدة الثالثة، مهارات التواصل وإدارة التفاعل مع العملاء عن بُعد:

- مهارات التواصل البصري واللفظي في البيئات الافتراضية.
- بناء الثقة والاحترافية خلال الزيارة الرقمية.
- تحليل لغة العميل وسلوكياته أثناء الجلسة.
- مهارات الاستماع النشط وفهم الاحتياجات.
- إدارة الحوار والاستفسارات المعقدة.
- التعامل مع الاعتراضات والشكاوى إلكترونياً.
- تقنيات الإقناع والعرض المرئي للخدمات.
- تعزيز المشاركة والتفاعل أثناء الجلسات.
- إدارة المواقف الحساسة والعملاء ذوي التوقعات العالية.
- تطوير العلاقات طويلة الأمد مع العملاء.

الوحدة الرابعة، دمج الدعم الفني والبيع المرئي في الزيارات الافتراضية:

- مفهوم الخدمة المتكاملة بين الدعم الفني والمبيعات.
- أساليب التشخيص الفني عن بُعد.
- توجيه العملاء لحل المشكلات بشكل تفاعلي.
- تقديم الاستشارات الفنية باستخدام الفيديو المباشر.
- استثمار فرص البيع أثناء جلسات الدعم.
- تقنيات العرض المرئي للمنتجات والخدمات.
- التعرف على احتياجات العميل الإضافية.
- تطبيق استراتيجيات البيع الاستشاري الرقمي.
- تحسين معدلات التحويل من خلال التفاعل المباشر.
- تحقيق التوازن بين تقديم الخدمة وتحقيق الأهداف التجارية.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة، قياس الأداء وتطوير خدمات العملاء الافتراضية:

- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء الرقمية.
- قياس رضا العملاء وجودة التجربة الافتراضية.
- تحليل بيانات التفاعل وسلوك العملاء.
- إدارة ملاحظات العملاء والاستفادة منها.
- تقييم كفاءة الزيارات الافتراضية.
- تحسين العمليات التشغيلية للخدمات الرقمية.
- بناء خطط التحسين المستمر.
- قياس العائد على الاستثمار في الخدمات الافتراضية.
- استشراف مستقبل خدمة العملاء الرقمية.
- إعداد خارطة طريق للتحول نحو الخدمات الافتراضية المتقدمة.