



رضا العملاء وولائهم

2024 أغسطس 15 - 11  
عمّان (الأردن)





## علاقة ولاء العملاء بالذرباج:

- تكلفة ولاء العملاء
- مشاكل مبادئ المحاسبة المقبولة عمومياً GAAP
- التكاليف الهيئية على أساس النشاط ABC
- ربحية العملاء وونحنى الحوت
- ربحية العملاء في الشركات التي تقوم بأفضل الممارسات
- الربحية الاستراتيجية

## تصميم الاستبيان:

- الاستطلاعات والاستبيانات
- الهدف من الاستبيان
- النشخص المهتمين
- كتابة الأسئلة
- طرق أخذ العينات
- الإدارة والتحليل

## استبيانات رضا العملاء:

- مسودات رضا العملاء
- المبادئ التوجيهية لاستبيانات العملاء
- مقاييس الاستبيانات المختلفة
- أنواع استبيانات رضا العملاء: الاستبيانات الهيئية على أساس التعامل مقابل الاستبيانات الهيئية على الصورة
- من وماذا نقيس
- كيف تطلب
- مكونات الولااء
- أهمية التركيبة السكانية

## شرايح العملاء:

- النبعاد المتعلقة بالمواقف والسلوك
- المتغيرات الديموغرافية والاستهلاكية والتجارية
- ملف معلومات العميل
- نهذجة العملاء
- أنواع العملاء في قطاع الأعمال B2B

## مفتاح ولاء العملاء, القيمة المقترحة للعملاء:

- قيمة المقترحة: التعاريف
- لماذا القيمة المقترحة
- بناء القيمة المقترحة
- صياغة القيمة المقترحة
- القيمة المقترحة الفعالة, النتيجة

## بناء ولاء العملاء:

- كيفية تعزيز ولاء العملاء
- ولاء العملاء 6Ps
- المنهجية ذات المستويين
- قوانين ولاء العملاء
- برامج ولاء العملاء: الخلفية والمبررات
- برامج ولاء العملاء: ما الذي يجب تجنبه
- أنواع برامج ولاء العملاء
- أسباب تدعو للانضمام إلى برامج ولاء العملاء
- برامج ولاء العملاء المختلفة
- المكافآت والقيمة المتصورة
- توسيع النتائج

نموذج تسجيل :  
رضا العملاء وولانهر

رمز الدورة: 120051 تاريخ الإنعقاد: 11 - 15 أغسطس 2024 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) التكلفة: 2900 يورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

الهسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

الهدينة / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

الهسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي