



أخصائي تجربة المتعاملين وتفعيل العلامة التجارية المتميزة

20 - 19 مايو 2025  
لندن (المملكة المتحدة)



## أخصائي تجربة المتعاملين وتفعيل العلامة التجارية المتميزة

رمز الدورة: 159\_108415 تاريخ الإنعقاد: 19 - 20 مايو 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) التكلفة: 5200 اليورو

### المقدمة:

تسعى جميع الشركات إلى تقديم تجربة عملاء متميزة، ولتحقيق ذلك عليها أن تحرص على تقديم مستوى استثنائي في جميع تفاعلاتها مع عملائها. إن "تجربة العملاء" تعني إنشاء عواطف محددة لدى العملاء وإدارتها بشكل فعال ولاشك من وجود تبعات عاطفية على العميل بعد أي تواصل بينه وبين الشركة. سواءً كانت تلك العواطف إيجابياً شديداً أو بهجة كبيرة فإن الأمر يعود إليك في تصميم وتخطيط وتنفيذ تجربة لا تنسى لعملائك، تتوحد هذه الدورة التدريبية بكل المعرفة التي تحتاجها للتمكّن من إنشاء ثقافة تتحور حول العملاء، وكيفية وضع إطار عمل فعال لتجربة العملاء في مؤسستك، حيث تتناول الدورة الإجراءات اللازمة لقياس مدى فاعلية خدمة العملاء في مؤسستك، واستراتيجيات تفعيل تجربة العملاء، وقياس مدى كفاءة مبادرات تعزيز تجارب العملاء، وتحديد جوانب التحسين في برامج تجارب العملاء.

### الفئات المستهدفة:

- المهنيين الذين يعملون في مجال خدمة العملاء، والتسويق، والعلاقات العامة، والتواصل، والمبيعات، والعمليات التشغيلية.
- المهنيين الذين يرغبون في فهم أهمية ودور تجربة العملاء وتصميم وتنفيذ برامج فعالة في تعزيز تجارب العملاء، وتطوير كفاءاتهم وتنمية مهاراتهم في التسويق والمبيعات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد نطاق خدمة العملاء وقياس مدى فعاليته حرصاً على تعزيز ولاء العملاء ونمو الشركة.
- استيعاب مفاهيم إدارة تجارب العملاء للتكيف مع التوقعات المتغيرة للمستهلكين ووضع برنامج متميز لتجارب العملاء.
- تعريف استراتيجيات تعزيز تجارب العملاء واستخدام التعاطف لإنشاء منتجات/ خدمات مرغوبة وتفاعلات متميزة مع العملاء.
- قياس مستوى أداء برنامج تجارب العملاء لتحليل المشكلات والتوصّل إلى استراتيجيات الإصلاح واتخاذ إجراءات تصحيحية.
- تحسين مهارات تجارب العملاء للتمكّن دوماً من تجاوز تحديات الخدمة وتعزيز ثقافة متحورة حول احتياجات العملاء.

### الكفاءات المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- مقاييس فعالية الخدمة.
- استراتيجيات تجارب العملاء.
- مخطط الرحلة.
- تحديد السمات الشخصية للعملاء والموظفين.
- متابعة ورصد معايير تجارب العملاء.
- ثقافة مستدامة في التركيز على العملاء.

## محتوى الدورة الوحدة الأولى، مستوى فعالية خدمة العملاء:

- تعريفات خدمة العملاء
- فهم مشكلات العملاء
- العقلية الحالية للعميل
- المهومات العشرة لتحسين تجربة العملاء
- أثر تحسين تجربة العملاء
- سر النجاح في تقديم تجربة عملاء فعالة
- إنشاء ثقافة وتمييز في خدمة العملاء
- قياس مدى فعالية خدمة العملاء

## الوحدة الثانية، أساسيات تجربة العملاء:

- خطوات وضع برنامج وتمييز لتجربة العملاء
- تحديد عناصر نجاح تجربة العملاء
- التكيف مع التوقعات المتغيرة للمستهلكين
- تشخيص مشكلات تجربة العملاء في شركتك
- العوامل الجوهرية لتقديم تجربة العملاء المتميزة
- دور التعاطف في تجربة العملاء
- تمييز العلامة التجارية وتجربة العملاء

## الوحدة الثالثة، تنفيذ خطة تجربة العملاء:

- تعريف استراتيجية العملاء
- صياغة السمات الشخصية للعملاء
- تحديد السمات الشخصية للموظفين
- عمليات الأعمال مقابل رحلة العميل
- مخطط رحلة العميل
- فهم ماهية نقاط التواصل مع العميل
- تحديد مسار الرحلة
- أساسيات تصميم تجربة العميل
- مخطط العناصر العاطفية في نقاط التواصل مع العميل
- تجربة العميل الرقمية
- مراجعة وتقييم الموقع الإلكتروني للشركة
- مراجعة وتقييم المبادرات التسويقية للشركة
- وضع المقاييس الرقمية للتحسين
- وضع معايير تجربة المتسوق الرقمي
- أمثلة للاستعانة بالذوات الرقمية في تجربة العملاء

## الوحدة الرابعة، قياس واستدامة تجربة العملاء:

- قياس مستوى أداء برنامج تجربة العملاء في شركتك
- الأنواع المختلفة للمقاييس
- التطبيق العملي للمقاييس
- تطوير أداة نظام تقييم تجربة العملاء
- استدامة تجربة العملاء
- منهجيات تحسين تجربة العملاء

## الوحدة الخامسة، تفعيل العلامة التجارية وتجربة العملاء:

- تعريف تفعيل العلامة التجارية
- أهمية تفعيل العلامة التجارية
- التسويق التفاعلي مقابل التجريبي
- إنشاء وتنفيذ برامج تفعيل العلامة التجارية
- معايير الحملات التسويقية لتفعيل العلامة التجارية
- أنواع تفعيل العلامة التجارية
- أمثلة واقعية لتفعيل العلامة التجارية

نموذج تسجيل :

أخصائي تجربة المتعاملين وتفعيل العلامة التجارية المتميزة

رمز الدورة: 159 تاريخ الإنعقاد: 19 - 20 مايو 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) التكلفة: 5200 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

.....

العنوان: .....

.....

الهدية / الدولة: .....

.....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي