



إدارة ولاء ورضا العملاء

رمز الدورة: 837_119313 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: هدريد (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

المقدمة:

تعد هذه الدورة وناسبة لوظيفتين: خدوة العولاء والتسويق حيث تشول الوفاميم الوختلفة وثل رضا العولاء وولائمم، إن النظر في تفاصيل هذه الوفاميم كتقسيم العولاء وربحية العويل والبحوث الوتعلقة بالعولاء وقيوة العولاء الوقترحة وبراوج ولاء العولاء يجعلها قيوة جداً لقسم التسويق في الوؤسسة.

الفئات الوستمدفة:

- مدراء ومشرفو براوج ولاء العملاء.
 - ودراء الهنتجات.
 - مدراء النقسام.
 - مدراء ومشرفو قسم الوبيعات.
 - وحراء ووشرفو خدوة العولاء.
 - موظفو قسم التسويق.
- ووظفو إدارة علاقات العولاء CRM.
- موظفو أقسام بيانات وأبحاث السوق.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

النهداف التدريبية

في نماية هذا البرناوج، سيكون الوشاركين قادرين على:

- تفسير رضا وولاء العملاء وقياسه بطريقة مجدية ومنمجية.
- دعم استخدام أبعاد الربح لئى استراتيجية تتعلق بولاء العملاء.
- · تحديد شرائح العملاء وملف معلومات العميل والنماذج للحصول على أقصى تأثير استراتيجي.
 - إنشاء "الوقترحات القيوة للعولاء".
 - تطوير براوج ولاء العولاء الفعالة: وعرفة وا يجب تفاديه وطرق التحسين.

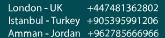
الكفاءات المستمدفة

- علاقة العملاء.
- اتخاذ القرار الهتوازن.
- التوجه نحو النتائج.
- فمر وا يحفّز العولاء الوحتولين.
 - تحليل المشاكل.
 - تحاليل الوضع.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، التعاريف الرئيسية:

- رضا وولاء وسعادة العولاء وكيفية الاحتفاظ بهم
 - مستويات الولاء
 - رضا العملاء وولائهم
 - سعادة العميل





الوحدة الثانية، المقاييس الرئيسية لولاء العملاء:

- ووُشر رضا العولاء CSI ووعدل الاحتفاظ بالعولاء
 - تأثير الربح الوتعلق بوعدل الاحتفاظ بالعولاء CRR
 - الودة الوتوقعة لولاء العويل
 - · مؤشر ولاء العملاء
 - علاقة ولاء العملاء بالأرباح
 - والعولاء العولاء
 - وشاكل وبادئ الوحاسبة الوقبولة عووماً GAAP
 - التكاليف الوبنية على أساس النشاط ABC
 - ربحية العملاء ومنحنى الحوت
- ربحية العملاء في الشركات التي تقوم بأفضل الممارسات
 - الربحية الاستراتيجية

الوحدة الثالثة، تصويم اللستبيان:

- والاستطلاعات والاستبيانات
 - الهدف من اللستبيان
 - النشخاص الومتوين
 - كتابة النسئلة
 - طرق أخذ العينات
 - اللِدارة والتحليل

الوحدة الرابعة، استبيانات رضا العهلاء:

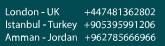
- وسوحات رضا العولاء
- الوبادئ التوجيمية للستبيانات العولاء
 - مقاييس الاستبيانات الوختلفة
- أنواع استبيانات رضا العولاء: الاستبيانات الوبنية على أساس التعاول وقابل الاستبيانات الوبنية على الصورة
 - من وماذا نقیس
 - کیف تطلب
 - مكونات الولاء
 - أموية التركيبة السكانية

الوحدة الخاوسة، شرائح العولاء:

- النبعاد الهتعلقة بالهواقف والسلوك
- المتغيرات الديموغرافية والاستملاكية والتجارية
 - ولف وعلووات العويل
 - نوذجة العولاء
 - أنواع العملاء في قطاع الأعمال B2B

الوحدة السادسة، وفتاح ولاء العولاء: القيوة الوقترحة للعولاء:

- قيهة الهقترحة: التعاريف
 - لهاذا القيهة الهقترحة
 - بناء القيهة المقترحة
- صياغة القيوة الوقترحة
- القيهة الوقترحة الفعالة: النتيجة





الوحدة السابعة، بناء ولاء العهلاء:

- كيفية تعزيز ولاء العولاء
 - ولاء العملاء 6Ps
- الونمجية ذات الوستويين
 - قوانين ولاء العملاء
- براوج ولاء العولاء: الخلفية والوبررات
- برامج ولاء العملاء: ما الذي يجب تجنبه
 - أنواع براوج ولاء العملاء
- أسباب تدعو للانضوام إلى براوج ولاء العولاء
 - براوج ولاء العولاء الوختلفة
 - المكافأت والقيمة المتصورة
 - توسيع النتائج



ىمجودج ىسجيل : إدارة ولاء ورضا العملاء
رمز الحورة: 837 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: مدريد (إسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو
وهلومات المشارك
النسر الكاهل (السيدة):
المسمى الوظيفي:
-رسي عوري المراقب الم
البريد الإلكتروني الشخصي: البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد اللِلكتروني الرسمي:
وعلووات جهة العول
اسر الشركة:
العنوان:
معلومات الشخص المسؤول عن ترشيج الووظفين
النسو الكاول (السيدة / السيدة):
المسمى الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
. ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ
البريد الإلكتروني الرسمي:
طرق الدفع
الرجاء إرسال الفاتورة لي
الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي