



**إستراتيجيات تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء في التأمينات  
الاجتماعية**

18 - 22 يناير 2027  
جنيف (سويسرا)



## إستراتيجيات تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء في التأهيلات الاجتماعية

الرمز : 121113\_154397 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 يناير 2027 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 6500 يورو

### المقدمة:

تشهد مؤسسات التأهيلات الاجتماعية في العصر الحديث ضغوطاً متزايدة لتطوير خدماتها وتحسين تجربة العملاء في ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. يتطلب ذلك اعتماد استراتيجيات متقدمة لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية، تعزيز رضا العملاء، وضمان استدامة ثقة المجتمع بالمؤسسة. تقدم هذه الدورة التدريبية إطاراً متكاملًا يجمع بين أحدث الممارسات العالمية والابتكارات العملية لتحسين الخدمات بشكل استراتيجي.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء إدارات الخدمات في مؤسسات التأهيلات الاجتماعية.
- مسؤولو خدمة العملاء وتجربة العملاء.
- فرق الابتكار وتطوير الأعمال.
- المختصون في التخطيط الاستراتيجي وجودة الخدمات.
- محللو البيانات ومؤشرات الأداء في قطاع التأهيلات.
- أصحاب القرار والمستشارون في القطاع الحكومي وشبه الحكومي.

### الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تمكين المشاركين من فهم عميق لمفهوم تجربة العميل في التأهيلات الاجتماعية.
- تزويدهم بأدوات وأساليب متقدمة لقياس وتحليل رضا العملاء.
- تدريبهم على تصميم خدمات قائمة على التحليل الاستراتيجي الفعلي.
- إكسابهم مهارات إدخال الابتكار وتحسين الخدمات القائمة.
- مساعدتهم على صياغة استراتيجيات تطوير خدمات تحقق ملاءمة أكبر للاحتياجات العملاء.
- رفع مستوى مؤشرات الأداء المرتبطة برضا العملاء.
- تمكينهم من تطبيق استراتيجيات ابتكارية في تطوير وتحسين الخدمات.
- تحليل بيئة عمل خدمات التأهيلات الاجتماعية بدقة.
- تطبيق منهجيات قياس شاملة لتجربة العملاء وربطها بالخرجات الفعلية.
- ابتكار وتصميم خدمات تلبي احتياجات العملاء الفعلية والمتغيرة.
- تحسين الخدمات القائمة باستخدام تقنيات الابتكار والتحسين المستمر.
- صياغة استراتيجيات متكاملة لتطوير تجربة العميل.
- استخدام مؤشرات أداء رئيسية KPIs مرتبطة برضا العملاء لتتبع النجاح.

### الكفاءات المستهدفة:

- الكفاءة التحليلية: قراءة وتحليل بيانات العملاء وتوجهاتهم.
- الكفاءة الابتكارية: تطوير أفكار جديدة قابلة للتطبيق لتحسين الخدمات.
- كفاءة التصميم الخدمي: صياغة خدمات بناءً على احتياجات العملاء.
- كفاءة إدارة التغيير: قيادة عمليات التطوير والتحسين في بيئة مؤسسية.
- الكفاءة التواصلية: بناء علاقات فعّالة مع العملاء وفهم توقعاتهم.
- الكفاءة الاستراتيجية: ربط تطوير الخدمات بأهداف المؤسسة طويلة المدى.

## محتوى الدورة:

### الوحدة الأولى، فهم تجربة العميل في التأهيلات الاجتماعية:

- تعريف تجربة العميل وأهميتها في قطاع التأهيلات.
- مكونات تجربة العميل والخدمات، التفاعل، المشاعر، القنوات.
- العوامل المؤثرة على رضا العملاء في التأهيلات الاجتماعية.
- الفجوات الشائعة بين توقعات العميل وما يتم تقديمه.
- نماذج عالمية ناجحة في إدارة تجربة العميل في مؤسسات مشابهة.

### الوحدة الثانية، أساليب قياس وتحليل رضا العملاء:

- مؤشرات قياس الرضا NPS، CES، CSAT وكيفية استخدامها.
- تصميم استبيانات احترافية وتحليل نتائجها.
- استخدام التحليلات التنبؤية لفهم توجهات العملاء المستقبلية.
- دمج أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل ملاحظات العملاء.
- تحويل بيانات القياس إلى خطط عمل قابلة للتنفيذ.

### الوحدة الثالثة، تصميم الخدمات بناءً على التحليل الاحتياجي:

- أساليب جمع وتحليل الاحتياجات الفعلية للعملاء.
- بناء خريطة رحلة العميل Mapping Journey Customer.
- تطوير الخدمات بما يتناسب مع الفئات المستهدفة المختلفة.
- اختبار النماذج الأولية للخدمات قبل الإطلاق.
- دمج مبدأ "الخدمات المتهورة حول الإنسان" في التصميم.

### الوحدة الرابعة، الابتكار في تحسين الخدمات القائمة:

- تحديد نقاط الضعف والفرص في الخدمات الحالية.
- منهجيات الابتكار Thinking Design، Design Service Lean.
- دمج التحول الرقمي في تطوير الخدمات.
- دراسة حالات واقعية لتطبيق الابتكار في مؤسسات التأمين.
- إدارة المخاطر المرتبطة بتغيير أو تحديث الخدمات.

### الوحدة الخامسة، صياغة الاستراتيجيات المتكاملة لتطوير تجربة العملاء:

- ربط استراتيجية تطوير الخدمات بالاهداف المؤسسية.
- وضع خطط تنفيذية قصيرة وطويلة المدى.
- بناء فرق عمل متعددة التخصصات لتنفيذ المبادرات.
- تتبع الأداء باستخدام KPIs ومؤشرات جودة الخدمة.
- استدامة التحسين عبر ثقافة مؤسسية داعمة للتطوير.

نموذج تسجيل :

إستراتيجيات تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء في التأمينات الاجتماعية

الرمز : 121113 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 يناير 2027 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) التكلفة: 6500 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

..... اسم الشركة:

..... العنوان:

..... المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

..... المهني الوظيفي:

..... الهاتف / الجوال:

..... البريد الإلكتروني الشخصي:

..... البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي ☐

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي ☐