MERCURY

رضا العملاء وولائهم

14 - 18 يوليو 2025
باريس (فرنسا)

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

رضا العملاء وولائهم

رمز الدورة: 120051_97843 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: باريس (فرنسا) التكلفة: 4900 اليورو

لمحة عامة:

تُعد هذه الدورة مناسبة لوظيفتين, خدمة العملاء والتسويق حيث تشمل المفاهيم المختلفة مثل رضا العملاء وولائهم . إن النظر في تفاصيل هذه المفاهيم كتقسيم العملاء وربحية العميل والبحوث المتعلقة بالعملاء وقيمة العملاء المقترحة وبرامج ولاء العملاء يجعلها قيمة جداً لقسم التسويق في المؤسسة.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تفسير رضا وولاء العملاء وقياسه بطريقة مجدية ومنهجية
- دعم استخدام أبعاد الربح لأي استراتيجية تتعلق بولاء العملاء
- ترتيب وتخطيط وإدارة تأثير استبيانات رضا العملاء
- تحديد شرائح العملاء وملف معلومات العميل والنماذج للحصول على أقصى تأثير استراتيجي
- إنشاء "المقترحات القيمة للعملاء"
- تطوير برامج ولاء العملاء الفعالة: معرفة ما يجب تفاديه وطرق التحسين

الفئات المستهدفة:

موظفو قسم التسويق وموظفو إدارة علاقات العملاء CRM وموظفو أقسام بيانات وأبحاث السوق ومدراء ومشرفو برامج ولاء العملاء ومدراء المنتجات ومدراء الأقسام ومدراء ومشرفو قسم المبيعات ومدراء ومشرفو خدمة العملاء.

الكفاءات المستهدفة:

- علاقة العملاء
- اتخاذ القرار المتوازن
- التوجه نحو النتائج
- فهم ما يحفّز العملاء المحتملين
- تحليل المشاكل
- تحاليل الوضع

محتوى البرنامج

التعاريف الرئيسية:

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

المقاييس الرئيسية لولاء العملاء:

- مؤشر رضا العملاء CSI ومعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR
- تأثير الربح المتعلق بمعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR
- المدة المتوقعة لولاء العميل
- مؤشر ولاء العملاء

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

علاقة ولاء العملاء بالأرباح:

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

تصميم الاستبيان:

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

استبيانات رضا العملاء:

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

شرائح العملاء:

- الأبعاد المتعلقة بالمواقف والسلوك
- المتغيرات الديموغرافية والاستهلاكية والتجارية
- ملف معلومات العميل
- نمذجة 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

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

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

London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

MERCURY

نموذج تسجيل :
رضا العملاء وولائهم

رمز الدورة: 120051 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: باريس (فرنسا) التكلفة: 4900 اليورو

معلومات المشارك

الأسم الكامل (السيد / السيدة):
.....
المسمى الوظيفي: .....
الهاتف / الجوال: .....
البريد الإلكتروني الشخصي: .....
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....
العنوان: .....
المدينة / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الأسم الكامل (السيد / السيدة):
.....
المسمى الوظيفي: .....
الهاتف / الجوال: .....
البريد الإلكتروني الشخصي: .....
البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لي

☐ الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي