

كُتَيْب الدُورَة

شهادة محترف تجربة العملاء

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



وصف الدورة

المقدمة

أول خدماتها، بل أصبحت تقيّم بشكل التجربة، لم تعد المؤسسات تقيّم فقط بناءً على في عصر الاقتصاد القائم على **والمستفيدين وأصحاب المصلحة. وأصبحت** تجربة متزايد وفقاً لجودة التجارب التي تقدمها للعملاء جودة منتجاتها المؤسسة، وكفاءة الخدمات، استراتيجيًا حاسمًا يؤثر بشكل مباشر على رضا العميل (**Customer Experience - CX**) **عنصرًا** **تم تصميم برنامج** محترف والقدرة التنافسية، واستدامة الأداء العملاء، وولائهم، وسمعة والمنهجيات الحديثة لتزويد (CX) Professional Experience تجربة العميل المعتمد (Certified Customer) المؤسسي. عبر جميع نقاط التفاعل والقنوات والأدوات العملية اللازمة لتصميم وإدارة وتحسين المشاركين بالمعرفة المتقدمة المؤسسات من تبني ثقافة تتمحور حول العميل وتحويل الرقمية والتقليدية. ويهدف البرنامج إلى تمكين تجربة العميل بالنسبة للوزارات والجهات تجربة العميل إلى محرك رئيسي للنمو والابتكار تجربة العميل عاملًا أساسيًا في تحسين جودة الحكومية والمؤسسات العامة والشركات الكبرى، أصبحت وتحسين الأداء. التجارب الإيجابية الرضا، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتحقيق الخدمات، وتعزيز ثقة المستفيدين، وزيادة مستويات مستويات أعلى من الولاء في تعزيز العلاقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة أهداف التحول الرقمي. كما تساهم يقدم هذا البرنامج التنفيذي وتحقيق خلال رحلتهم وتصميم الخدمات المتمحورة حولهم وقياس إطارًا متكاملًا لفهم احتياجات العملاء وتحليل والمشاركة. من قيادة دراسات الحالة الواقعية والتطبيقات العملية وأفضل مستويات الرضا وتحسين الأداء بشكل مستمر. ومن نظرة عامة على مبادرات تطوير تجربة العميل وتحقيق نتائج مؤسسية الممارسات العالمية، سيتمكن المشاركون يهدف برنامج ملموسة ومستدامة. إلى تطوير قدرات المشاركين (CX Professional) **محترف تجربة العميل المعتمد** (البرنامج والأثر الاستراتيجي على أحدث بما يحقق التميز المؤسسي ويعزز القيمة المقدمة في تصميم وإدارة وتحسين تجارب العملاء والمستفيدين والنتائج التشغيلية الممارسات العالمية في إدارة تجربة العميل وربطها لجميع أصحاب المصلحة. ويعتمد البرنامج تواجه المؤسسات اليوم تحديات متعددة بالأهداف الاستراتيجية

وتعقيد رحلة العميل، واشتداد المنافسة، والحاجة إلى تشمل ارتفاع توقعات العملاء، وتعدد قنوات التواصل، للمؤسسة. كفاءة الجهات الحكومية تحديات إضافية تتعلق بتحسين تجربة تقديم خدمات أكثر سرعة ومرونة وتخصيظًا. كما تواجه يساعد البرنامج المشاركين المستفيدين وتعزيز رضا المواطنين ورفع نقاط التفاعل المختلفة، وتحديد فرص التحسين، على فهم احتياجات العملاء وسلوكياتهم وتوقعاتهم، الخدمات العامة. وتجربة استخدام البيانات والتحليلات ومؤشرات الأداء في وتصميم تجارب أكثر سلاسة وتأثيرًا. كما يركز على وتحليل ومن منظور قيادي، يعزز البرنامج اتخاذ القرارات وتحسين جودة الخدمات حول العميل، وتحسين التواصل مع أصحاب المصلحة، قدرة المشاركين على قيادة مبادرات التحول المتمحور العملاء. ومتسقة العمليات والقرارات. كما يساهم في تحسين التنسيق وتطوير ثقافة مؤسسية تضع العميل في مركز جميع وبنهاية البرنامج بين الإدارات المختلفة لتحقيق تجربة متكاملة وتحسين مستويات الرضا والولاء، سيكون المشاركون قادرين على بناء استراتيجيات فعالة عبر جميع نقاط التفاعل. الرقمي، وتحقيق نتائج أعمال مستدامة تساهم في نجاح وتعزيز الأداء المؤسسي، ودعم مبادرات التحول لتجربة العميل، أهداف

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون المؤسسة على المدى الطويل.

فهم المفاهيم الحديثة البرنامج

- تطوير استراتيجيات لإدارة تجربة العميل وأهميتها قادرين على:
- تحليل احتياجات العملاء تتمحور حول العميل وتدعم أهداف الاستراتيجية.
- تصميم وتحسين المؤسسة.
- تطبيق منهجيات قياس وتحسين رحلة العميل عبر مختلف نقاط وتوقعاتهم وسلوكياتهم.
- تطوير برامج فعالة التفاعل.
- تعزيز رضا تجربة العميل.
- تحسين التواصل والتفاعل مع العملاء والمستفيدين ورفع مستويات للاستماع إلى صوت العميل.
- تطوير الولاء.
- استخدام البيانات خدمات وتجارب أكثر كفاءة العملاء وأصحاب المصلحة.
- إدارة الشكاوى والتعامل مع والتحليلات لدعم اتخاذ وتأثيرًا.
- تطوير مؤشرات القرار.
- دعم التحديات بفعالية.

- قيادة مبادرات تطوير تجربة التحول الرقمي وتحسين التجارب أداء خاصة بتجربة العميل.
- بناء ثقافة الرقمية.
- المحتوى التدريبي مؤسسية تركز على العميل داخل المؤسسة.

مقدمة في تجربة المؤسسي المحاور الأول: أساسيات تجربة العميل والتميز (الخطة التدريبية لمدة 5 أيام) اليوم العميل.

- ثقافة التمرکز حول الرئيسية
- الأثر الاستراتيجي لتجربة العميل
- الموضوعات العميل

تطور مفهوم تجربة العميل

- الفرق بين خدمة العملاء التفصيلية
- توقعات العملاء في العميل
- عناصر التجربة وتجربة العميل
- ثقافة المؤسسة المتمحورة العصر الرقمي
- العلاقة بين تجربة المتميزة
- نماذج نضج حول العميل
- التطبيقات العميل والأداء المؤسسي

تقييم مستوى نضج تجربة تجربة العميل

- تحليل توقعات العملية
- دراسة حالة لمؤسسة العميل
- ورشة بناء ثقافة متمحورة حول العملاء
- اليوم الثاني: فهم رائدة

فهم احتياجات العملاء ورسم رحلة العميل المحاور العميل

- تحليل رحلة الرئيسية
- تصميم العملاء
- الموضوعات العميل

منهجيات أبحاث التجربة

- صوت العميل (Voice of) التفصيلية
- العملاء (Customer)
- تطوير شخصيات العملاء (Customer Personas)
- تحديد نقاط الألم رسم رحلة
- تصميم الخدمات المتمحورة حول العميل
- تحسين نقاط والفرص
- التطبيقات العميل

تطوير شخصيات التفاعل

- رسم رحلة العميل العملية
- تحليل نقاط العملاء
- تصميم تجربة مستقبلية الحالية
- اليوم الثالث: التواصل التحسين

التواصل الفعال مع والتفاعل وإدارة العلاقات المحاور محسنة

- إدارة الرئيسية
- بناء الولاء العملاء
- الموضوعات العلاقات

استراتيجيات التواصل والثقة

- التخصيص وتحسين التفصيلية
- إدارة العلاقات طويلة متعددة القنوات
- بناء الثقة التفاعل
- العوامل العاطفية المدى
- إدارة والمصادقية
- استراتيجيات تعزيز المؤثرة في تجربة العميل
- التطبيقات توقعات العملاء

محاكاة مواقف تواصل الولاء

- تصميم خطة تفاعل مع العملية

- تحليل حالات نجاح حقيقية
- تطوير استراتيجيات العملاء
- اليوم الرابع: قياس وفشل

قياس تجربة تجربة العميل وإدارة الأداء المحاور الولاء

- مؤشرات الرئيسية
- إدارة الشكاوى والتحسين العميل
- الموضوعات الأداء

مؤشرات قياس المستمر

- قياس الولاء وتجربة التفصيلية
- مؤشرات الأداء الرئيسية الرضا
- التحليلات العميل
- إدارة الشكاوى لتجربة العميل
- استراتيجيات استعادة رضا والبيانات
- التحسين المستمر بفعالية
- التطبيقات العملاء

تصميم لوحة مؤشرات للخدمات

- تحليل نتائج استطلاعات العملية
- محاكاة معالجة أداء
- تطوير خطط تحسين الرضا
- اليوم الخامس: القيادة الشكاوى

قيادة تجربة والتحول في تجربة العميل المحاور الأداء

- التحول الرئيسية
- مستقبل تجربة العميل
- الموضوعات الرقمي

القيادة المتمحورة حول العميل

- حوكمة تجربة التفصيلية
- استراتيجيات التحول العميل
- تجربة العميل العميل
- الذكاء الاصطناعي وتجربة المؤسسي
- الابتكار في الرقمية
- بناء برامج مستدامة لتجربة العميل
- التطبيقات الخدمات

تطوير خارطة طريق لتجربة العميل

- تقييم الجاهزية العملية
- محاكاة اتخاذ القرار العميل
- إعداد خطة تنفيذية لتحسين للتحول
- الفئة التنفيذي

مضم البرنامج خصيصاً تجربة العميل

مديري تجربة المستهدفة

- مديري خدمة لـ
- مديري مراكز العميل.
- مديري الجودة والتميز العملاء.
- مديري الاتصال.
- مديري التحول المؤسسي.
- مسؤولي تطوير العمليات.
- مسؤولي الاتصال الرقمي.
- مسؤولي العلاقات الخدمات.
- مديري تطوير المؤسسي.
- رؤساء العامة.
- القيادات التنفيذية الأعمال.
- العاملين في الجهات الأقسام.
- العاملين في القطاعات الحكومية والمؤسسات والإشرافية.

- متطلبات الخدمة والشركات العامة.

يفضل أن يمتلك الكبري.

معرفة أساسية بخدمة الالتحاق

- خبرة عملية في بيئات تقديم العملاء أو العمليات التشغيلية أو إدارة المشاركين:
- اهتمام بتحسين جودة الخدمات أو التعامل مع الأعمال.
- مسؤوليات العملاء.
- رغبة في تطوير المهارات مرتبطة بإدارة العلاقات أو الأداء أو الخدمات وتجربة العملاء.
- اهتمام الخدمات.
- المنهجية بالمشاركة في مبادرات التحول المؤسسي أو القيادية والاستراتيجية.

يعتمد البرنامج على منهجية الرقمي.

ورش عمل وتحقيق نتائج مؤسسية ملموسة، تدريبية تنفيذية متقدمة تركز على التطبيق العملي التدريبية

- دراسات حالة وتشمل:
- مناقشات تفاعلية.
- محاكاة وسيناريوهات تنفيذية.
- تمارين تطبيقية جماعية.
- التعلم القائم على واقعية.
- أنشطة رسم وتحليل عملية.
- جلسات تبادل السيناريوهات.
- التعلم التشاركي بين رحلة العميل.
- جلسات تقييم وتغذية الخبرات.
- تطوير خطط تنفيذية قابلة للمشاركة.
- مخرجات راجعة.

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون للتطبيق.

تطوير استراتيجيات فعالة التعلم

- تعزيز رضا العملاء لتجربة العميل تتوافق مع أهداف قادرين على:
- تحليل المؤسسة.

- تصميم وتحسين رحلة العميل احتياجات العملاء واستخدام النتائج في اتخاذ والمستفيدين وأصحاب المصلحة.
- تحسين جودة القرار.
- تعزيز عبر مختلف القنوات.
- بناء علاقات طويلة الأمد مهارات التواصل والتفاعل مع الخدمات والتجارب المقدمة.
- استخدام العملاء.
- إدارة الشكاوى والتحديات مؤشرات الأداء لقياس وتحسين تجربة قائمة على الثقة والولاء.
- دعم مبادرات العميل.
- قيادة التغيير والتحول الرقمي وتجربة العميل بفعالية واحترافية.
- تعزيز التعاون الرقمية.
- تحسين سمعة المؤسسة وثقة بين الإدارات المختلفة لتحقيق تجربة المتمحور حول العميل.
- رفع كفاءة العمليات متكاملة.
- المساهمة في أصحاب المصلحة.
- الملف التعريفي تحقيق النمو والاستدامة والميزة وتحسين الأداء المؤسسي.

يقدم هذا البرنامج خبير دولي التنافسية.

في مجالات تجربة معتمد يتمتع بخبرة واسعة في التدريب والاستشارات للمدرب

يمتلك المدرب العميل والتميز المؤسسي وتطوير الخدمات وإدارة والتطبيقات العملية العامة والشركات الكبرى في خبرات واسعة في تقديم الاستشارات للوزارات والهيئات العلاقات والتحول المؤسسي. تشمل مجالات تطوير تجربة العميل وتحسين الخدمات والتحول الحكومية والمؤسسات الاستشارات التنفيذية الرقمي وإدارة الأداء المؤسسي.

- تطوير استراتيجيات خبراته:
- إدارة مشاريع التميز للقيادات العليا.
- التحول الحكومي وتطوير تجربة العميل.
- التحول المؤسسي في المؤسسي.
- تصميم وتحسين رحلات الخدمات العامة.
- تطوير مؤشرات الأداء وقياس الشركات الكبرى.
- إدارة العلاقات مع العملاء العملاء.

- التحول الرقمي النتائج.
- تحسين وأصحاب المصلحة.
- إدارة وتجربة العميل الرقمية.
- تطوير القدرات الأداء التشغيلي والخدمي.
- ويستفيد التغيير المؤسسي.

الممارسات العالمية والمنهجيات التطبيقية التي المشاركون من خبراته العملية الواسعة وأفضل المؤسسية والقيادية. مستدامة بيئات العمل، بما يساهم في تحسين تجربة العملاء، تساعد على تطبيق المفاهيم والأدوات مباشرة في وتعزيز الأداء المؤسسي، وتحقيق نتائج أعمال وقيمة مضافة طويلة الأجل.

تواصل معنا

الأسعار الجماعية، يُرجى التواصل معنا: للاستفسار عن التسجيل أو المواعيد القادمة أو

الموقع الإلكتروني www.skillslab-training.com

البريد الإلكتروني info@skillslab-training.com

واتساب +966 559 653 447

Generated by Skillslab Training

info@skillslab-training.com | واتساب: +966 559 653 447

www.skillslab-training.com