

كتيب الدورة

صوت المتعامل وقياس مؤشر التوصية

Professional Training Course

Skillslab Training Provider

Skills for Tomorrow's World 



وصف الدورة

المقدمة

ما يقدره المتعاملون والمستفيدون التجربة، لم يعد بإمكان المؤسسات الاعتماد على في البيئة الحالية التي تقودها يتطلب منهجية منظمة لالتقاط صوت المتعامل، والعملاء وأصحاب المصلحة فعلياً. فالتطوير المستدام الافتراضات لفهم مؤشر الملاحظات والرؤى إلى إجراءات مؤسسية ذات أثر وقياس الولاء، واكتشاف فجوات التجربة، وتحويل للخدمات تعد دورة صوت المتعامل وقياس

وتحليل تمكين المشاركين من بناء أنظمة فعالة لجمع ملاحظات التوصية برنامجاً تدريبياً مهنيًا شاملاً يهدف إلى واضح. توفر الدورة بيانات التجربة، وتحويل النتائج إلى تحسينات المتعاملين، وقياس مستوى التأييد والولاء، الاستبيانات، وقياس مؤشر التوصية، وتحليل إطاراً عملياً متكاملًا لتصميم برامج صوت المتعامل، استراتيجية قابلة للتنفيذ. الدورة للجهات والولاء، وإدارة المتابعة مع المتعاملين، وتحديد الملاحظات، وتحديد العوامل المؤثرة في الرضا وإعداد وتقديم

والقيادات التنفيذية قيمة استراتيجية عالية، الحكومية والوزارات ومؤسسات القطاع العام والشركات أولويات التحسين. معلومات تدعم القرارات، وتحسن جودة الخدمات، وتعزز تتمثل في القدرة على تحويل ملاحظات المتعاملين إلى الكبرى بنهاية هذه الأدلة، وتحقيق قيمة مؤسسية قابلة الولاء والثقة، وتدعم اتخاذ القرار المبني على أهداف الدورة

فهم الدور الاستراتيجي لبرامج الدورة، سيكون المشاركون قادرين للقياس.

- تصميم أنظمة منظمة على:
- تحديد أهم صوت المتعامل.
- إعداد لجمع ملاحظات المتعاملين.
- فهم مبادئ مؤشر التوصية استبيانات فعالة لقياس تجربة قنوات الاستماع إلى المتعامل.
- حساب نتائج المتعامل.
- تصنيف واستخداماته العملية.
- تحديد العوامل الرئيسية المتعاملين حسب مستوى التأييد والحياد وعدم مؤشر التوصية وتفسيرها.
- تحليل الملاحظات الكمية المؤثرة في الرضا والولاء الرضا.

- ربط ملاحظات المتعامل والتوصية.
- تصميم آليات والنوعية.
- ترتيب بالأداء التشغيلي.
- إعداد لوحات متابعة أولويات مبادرات تحسين تجربة متابعة ومعالجة الملاحظات.
- تحويل رؤى المتعامل.
- بناء وتقارير تنفيذية.
- محتوى أطر حوكمة مستدامة لبرامج صوت المتعاملين إلى خطط عمل عملية.

فهم الدور الدورة اليوم الأول: استراتيجية صوت المتعامل.

- الانتقال من الاستراتيجي لملاحظات المتعامل وأطر الاستماع
- فهم توقعات المتعاملين الاستبيانات المتفرقة إلى أنظمة استماع المتعاملين.
- تحديد اللحظات متكاملة.
- تحديد ومؤشرات التجربة.
- فهم الرئيسية في رحلة المتعامل.
- استخدام الملاحظات المصادر المختلفة لملاحظات أهداف برنامج صوت المتعامل.
- دمج الشكاوى المباشرة وغير المباشرة المتعاملين.
- اختيار قنوات الاستماع والاستبيانات والمقابلات والمراجعات والبيانات والسلوكية.
- تحديد الوقت والمكان التشغيلية.
- تحديد فئات المناسبة.
- وضع الأنسب لجمع الملاحظات.
- تطبيق عملي لتطوير إطار آليات الحوكمة وتحديد المتعاملين وأصحاب المصلحة.
- اليوم المسؤوليات.

فهم مبادئ تصميم الثاني: تصميم الاستبيانات وجمع ملاحظات متكامل لصوت المتعامل.

- تحديد أهداف المتعاملين
- اختيار نوع الاستبيان الاستبيانات الفعالة.
- صياغة أسئلة واضحة الاستبيان.
- اختيار مقاييس الإجابة المناسب.
- تحقيق التوازن بين ومحايدة.

- تجنب المناسبة.
 - تحسين معدلات الأخطاء الشائعة في تصميم الأسئلة الكمية والنوعية.
 - تصميم استبيانات مرتبطة بالاستبيانات.
 - تطوير الاستجابة.
 - اختيار التوقيت المناسب لطلب استبيانات لقياس العلاقة طويلة بمعاملات أو خدمات محددة.
 - تحديد عينات الأجل.
 - حماية جودة البيانات الملاحظات.
 - ورشة عمل لإعداد المتعاملين.
 - اليوم الثالث: قياس استبيان متكامل لتجربة وموثوقيتها.
- فهم المتعامل.
- فهم الغرض الاستراتيجي من قياس ولاء المتعامل واستعداده مؤشر التوصية وتفسير النتائج.
 - تصنيف المتعاملين إلى للتوصية.
 - حساب مؤشر التوصية.
 - تفسير نتائج مؤيدين ومحايدين وغير راضين.
 - فهم الفرق بين القياس مؤشر التوصية.
 - تقسيم النتائج حسب فئة المرتبط بمعاملة والقياس المرتبط المؤشر.
 - تحديد أنماط النتائج المتعامل والخدمة والموقع بالعلاقة.
 - مقارنة الأداء عبر القناة.
 - فهم حدود الاعتماد واتجاهاتها.
 - استخدام الأسئلة الفترات الزمنية.
 - ربط مستوى التوصية بالأداء الإضافية لتحديد الأسباب على مؤشر واحد فقط.
 - ورشة عمل لحساب نتائج الجذرية.
 - اليوم التشغيلي.
- تحويل الملاحظات الأولية إلى الرابع: تحليل ملاحظات المتعاملين وتطوير مؤشر التوصية وتحليلها.
- تحليل بيانات الرؤى
 - تصنيف التعليقات رؤى قابلة للتنفيذ.
 - تحديد المتعاملين الكمية.

- فهم المشاعر الموضوعات المتكررة ومخاوف والملاحظات النوعية.
 - تحديد المتعاملين.
 - إجراء تحليل للأسباب العوامل المؤثرة في الرضا وعدم والانطباعات تجاه الخدمة.
 - ربط الملاحظات بمراحل رحلة الرضا.
 - تحديد فجوات التجربة ذات الجذرية.
 - ترتيب المشكلات حسب المتعامل.
 - دمج ملاحظات الأولوية.
 - إعداد تقارير متكاملة المتعاملين مع البيانات التأثير والتكرار.
 - إعداد لوحات التشغيلية.
 - تطبيق عملي لتحليل لرؤى المتعاملين.
 - اليوم الخامس: متابعة الملاحظات وتحديد أولويات متابعة للقيادات.
- فهم آليات المتابعة الملاحظات وتحسين تجربة التحسين.
- الاستجابة الفعالة المنظمة لملاحظات المتعامل
 - تطوير المتعاملين.
 - تحديد للمتعاملين غير الراضين.
 - تحويل الملاحظات إلى المسؤوليات لمعالجة مشكلات عمليات التصعيد والمتابعة.
 - ترتيب مبادرات المتعاملين.
 - ربط رؤى إجراءات تحسين.
 - إعداد خطط عمل واضحة المتعاملين بإعادة تصميم التحسين حسب الأولوية.
 - متابعة أثر مبادرات الخدمات.
 - إبلاغ المتعاملين المسؤوليات.
 - بناء ثقافة التحسين.
 - دمج ملاحظات المتعاملين مؤسسية تقوم على الاستماع إلى بالتحسينات المنفذة.
 - إعداد خارطة المتعامل.
 - ورشة ختامية لتقديم طريق لتنفيذ برنامج صوت في الحوكمة المؤسسية.
 - الفئة استراتيجية متكاملة لجمع الملاحظات وتحسين المتعامل.
- تم تصميم هذه الدورة للمهنيين التجربة.

وقياس الأداء وتحليل احتياجات المتعاملين المسؤولين عن تجربة التعامل وجودة الخدمة وإدارة المستهدفة
مديرو الملاحظات

- مديرو خدمة والتحسين المؤسسي، ومنهم:
 - متخصصو صوت تجربة التعامل.
 - متخصصو رؤى المتعاملين.
 - متخصصو جودة التعامل.
 - فرق التميز في الخدمات المتعاملين.
 - متخصصو تجربة التعامل في الخدمات.
 - متخصصو التسويق الحكومية.
 - فرق ذكاء القطاع العام.
 - متخصصو إدارة والبحوث.
 - فرق الجودة والتميز الأعمال.
 - متخصصو التحول الأداء.
 - متخصصو رحلة المؤسسي.
 - متخصصو تصميم الرقمي.
 - القيادات المسؤولة عن التعامل.
 - متطلبات تجربة التعامل وأصحاب الخدمات.

لا تتطلب الدورة خلفية تقنية متقدمة. المصلحة.

المتعامل أو أو تقارير ملاحظات المتعاملين أو نتائج رضا أو ويفضل أن يحضر المشاركون أمثلة من استبيانات قائمة الدورة
وتساعد بيانات شكاوى أو تحديات مرتبطة بتجربة

أو قياس الأداء على المعرفة الأساسية بخدمة التعامل أو تجربة التعامل ممارسات قياس حالية من مؤسساتهم.
تعتمد تعزيز الاستفادة من التمارين وورش العمل أو إدارة الجودة أو البحوث
منهجية التدريب

وتشمل منهجية صوت التعامل بالتنفيذ الواقعي داخل الدورة على منهجية تفاعلية وتطبيقية تربط مفاهيم التطبيقية.
عروضاً مهنية ومناقشات المؤسسات.
• أمثلة واقعية لبرامج التدريب:

- تمارين لتطوير أطر استراتيجية.
- ورش عمل لتصميم صوت المتعامل.
- أنشطة لحساب مؤشر الاستماع.
- تمارين لتقسيم الاستبيانات.
- أنشطة لتحليل التوصية.
- تحليل الأسباب المتعاملين.
- تطوير رؤى الملاحظات.
- تمارين لإعداد لوحات الجذرية.
- محاكاة لعمليات المتابعة المتعاملين.
- دراسات حالة المتابعة.
- أنشطة جماعية لحل والمعالجة.
- إعداد خطط تنفيذية وعروض تطبيقية.
- يطبق المشاركون مفاهيم المشكلات.

يضمن اكتساب أدوات عملية وأطر قياس ومنهجيات تنفيذ الدورة بصورة مستمرة على سيناريوهات واقعية، بما تقديمية.
عند إتمام يمكن استخدامها مباشرة داخل
مخرجات التعلم

تطوير برامج منظمة لصوت الدورة بنجاح، سيكون المشاركون قادرين مؤسساتهم.

- اختيار قنوات الاستماع على:
- تصميم استبيانات فعالة المتعامل.
- جمع ملاحظات المناسبة.
- حساب مؤشر التوصية لتجربة المتعامل.
- تفسير نتائج المؤيدين موثوقة وذات صلة.
- تقسيم بدقة.
- تحديد العوامل الرئيسية ملاحظات المتعاملين لإجراء تحليل والمحايد وغير الراضين.
- تحليل أعمق.
- تحديد المؤثرة في الرضا والولاء.
- تطوير رؤى قابلة الأسباب الجذرية لمشكلات تجربة الملاحظات الكمية والنوعية.

- تصميم لوحات متابعة المتعامل.
 - تطبيق للتنفيذ.
 - ترتيب مبادرات تحسين عمليات متابعة ومعالجة تنفيذية لتجربة المتعامل.
 - إعداد الملاحظات.
 - يقدم خرائط طريق عملية لتنفيذ برامج صوت تجربة المتعامل حسب الأولوية.
- ملف المدرب

يملك المدرب خبرة متقدمة الدورة خبير معتمد دولياً يتمتع بخبرة عملية المتعامل.

التوصية، وأنظمة جمع الملاحظات، وتصميم في استراتيجية صوت المتعامل، وقياس تجربة المتعامل، واستشارية واسعة. بين الرؤية المتابعة والمعالجة، وتحسين الخدمات، ورفع الأداء الاستبيانات، وتحليل رؤى المتعاملين، وآليات ومؤشر ويجمع أسلوب التدريب

القطاع العملية، والتطبيقات الواقعية، ومنهجيات التنفيذ الاستراتيجية على مستوى القيادات، والأدوات المؤسسي. المناسبة للجهات الحكومية والوزارات ومؤسسات

العام والشركات الكبرى والقيادات التنفيذية.

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