BLACKBIRD FOR TRAINING

إدارة تجربة العملاء على المستوى التالي لشركات الاتصالات العملاقة



إدارة تجربة العملاء على المستوى التالي لشركات الاتصالات العملاقة

مقدمة

تم تصميم هذه الدورة للمتخصصين في صناعة الاتصالات الذين يركزون على تحسين إدارة تجربة العملاء. تستعرض الدورة استراتيجيات متقدمة لرفع مستويات رضا العملاء و الولاء في قطاع الاتصالات. سيتعلم المشاركون كيفية دمج ملاحظات العملاء، وتحليل البيانات، وتقديم حلول مبتكرة لتحسين تجربة العملاء. كما تغطي الدورة كيفية إدارة توقعات العملاء وتقديم تجارب مخصصة على نطاق واسع. بنهاية الدورة، ستتمكن من استخدام الأدوات والرؤى اللازمة لقيادة المبادرات التي تميز علامتك التجارية في سوق الاتصالات التنافسي.

أهداف الدورة

- فهم المبادئ الأساسية لـ إدارة تجربة العملاء في صناعة الاتصالات.
- تعلم كيفية تحليل واستخدام بيانات العملاء من خلال تحليل تجربة العملاء لدفع استراتيجيات تجربة العملاء.
- تطوير مهارات إنشاء تجارب مخصصة للعملاء على نطاق واسع.
- استكشاف الأدوات الخاصة بـ قياس تجربة العملاء وتقييم رضا العملاء بفعالية.
- اكتساب رؤى حول كيفية دمج آليات التغذية الراجعة في عروض الخدمة.
- إتقان تقنيات إدارة توقعات العملاء وحل المشكلات بسرعة لضمان تجربة عملاء جيدة.
- تعلم كيفية تعزيز ولاء العملاء من خلال التفاعل الاستباقي وحلول إدارة تجربة العملاء.
- فهم دور التحول الرقمي في تعزيز تجربة العملاء الرقمية في صناعة الاتصالات.
- دراسة كيفية بناء فرق متعددة التخصصات لتحسين تجربة العملاء.
- تعلم كيفية استخدام أتمتة تجربة العملاء والتكنولوجيا لتبسيط عمليات إدارة تجربة العملاء.



محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في تجربة العملاء CX في الاتصالات

- فهم أهمية تجربة العملاء في صناعة الاتصالات.
- تعلم كيف تؤثر تجربة العملاء على ولاء العملاء، الاحتفاظ بهم، وأداء الأعمال.
- استكشاف المكونات الأساسية لـ تجربة العملاء: التخصيص، التفاعل، والخدمة السلسة.
- دراسة رحلة العميل وتحديد النقاط المهمة التي تسهم في تجربة العملاء الجيدة.
- فهم تقسيم العملاء وكيفية تخصيص استراتيجيات تجربة العملاء للمجموعات المختلفة.
- تحليل دراسات حالة واقعية من تنفيذات تجربة العملاء الناجحة من قبل عمالقة الاتصالات.

اليوم الثاني: تطوير استراتيجيات تجربة العملاء المدفوعة بالبيانات

- تعلم كيفية جمع وتحليل بيانات العملاء لتشكيل استراتيجيات تجربة العملاء.
- استكشاف الأدوات الخاصة بـ قياس تجربة العملاء ومشاعرهم باستخدام تحليل تجربة العملاء.
- فهم دور آليات التغذية الراجعة في تحسين تجربة العملاء.
- دراسة تحليل سلوك العملاء وكيفية تطبيقه في صناعة الاتصالات.
- تطوير استراتيجيات لتخصيص الخدمات بناءً على رؤى العملاء.
- تعلم كيفية رسم خريطة رحلة العميل وتحسين النقاط الملموسة لتعزيز تجربة العملاء.

اليوم الثالث: التميز في خدمة العملاء وحل المشكلات

- استكشاف أفضل الممارسات لإدارة فرق خدمة العملاء بفعالية.
- تعلم كيفية تدريب ممثلي خدمة العملاء على تقديم تجربة العملاء الممتازة.
- دراسة تقنيات حل المشكلات الاستباقية للحد من تسرب العملاء.
- تنفيذ استراتيجيات للتعامل مع العملاء الصعبين والشكاوى لضمان تجربة العملاء الجيدة.
- فهم أهمية الدعم متعدد القنوات لتقديم خدمة سلسة.
- تعلم كيفية الاستفادة من التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي و الدردشة الآلية لتحسين تقديم الخدمة.



اليوم الرابع: التحول الرقمي والتكنولوجيا في تجربة العملاء

- فهم دور التحول الرقمي في تشكيل تجربة العملاء في صناعة الاتصالات.
- استكشاف استخدام الأتمتة و الذكاء الاصطناعي لتحسين التفاعل مع العملاء ورضاهم.
- تعلم كيفية دمج الأدوات الرقمية والمنصات لتعزيز التجربة الرقمية للعملاء.
- دراسة فوائد خيارات الخدمة الذاتية وبوابات العملاء لتحسين تجربة العملاء.
- فحص دور البيانات الضخمة و التحليلات التنبؤية في التنبؤ باحتياجات العملاء.
- تعلم كيفية استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM لتبسيط إدارة تجربة العملاء.

اليوم الخامس: بناء ولاء العملاء والعلاقات طويلة الأمد

- تعلم كيفية إنشاء برامج تدفع الاحتفاظ بالعملاء و الولاء في صناعة الاتصالات.
- فهم أهمية بناء علاقات عاطفية مع العملاء لضمان تجربة عملاء جيدة.
- تطوير استراتيجيات مكافأة العملاء المخلصين والاعتراف بهم.
- استكشاف التعاون بين التسويق و المبيعات و فرق خدمة العملاء لتحسين تجربة العملاء.
- تعلم كيفية جمع التغذية الراجعة المستمرة وتكرار استراتيجيات تجربة العملاء.
- دراسة برامج الولاء الناجحة واستراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء التي تستخدمها عمالقة الاتصالات.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب رؤى متقدمة حول تحسين إدارة تجربة العملاء في صناعة الاتصالات.
- تعلم كيفية استخدام استراتيجيات مدفوعة بالبيانات لتخصيص التفاعلات مع العملاء وتحسين تجربة العملاء.
- فهم كيفية تصميم رحلات العملاء التي تعزز الولاء و الرضا، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء.
- إتقان مهارات حل مشكلات العملاء بشكل استباقي، مما يقلل من تسرب العملاء ويعزز تجربة العملاء الجيدة.
- اكتشاف كيف يمكن لـ التحول الرقمي أن يرفع استراتيجيات تجربة العملاء لديك و أتمتة تجربة العملاء.
- بناء نظام دعم متعدد القنوات لتقديم خدمة ممتازة وسلسة للعملاء.
- تطوير استراتيجيات دمج التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي و الأتمتة في خدمة العملاء.
- تحسين التميز في خدمة العملاء من خلال تدريب الفرق على تقديم تجربة عملاء ممتازة.
- اكتساب المعرفة حول إنشاء برامج الولاء التي تدفع الاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل.
- تعلم كيفية الحفاظ على التنافسية في صناعة الاتصالات المتطورة من خلال تجربة العملاء المتميزة.



الخاتمة

بنهاية هذه الدورة، ستتمكن من اكتساب المهارات والأدوات اللازمة لتحسين تجربة العملاء في صناعة الاتصالات بفعالية. ستكون قادرًا على تطبيق استراتيجيات مدفوعة بالبيانات، إدارة الفرق، ودمج التقنيات الحديثة لتحقيق التميز في الخدمة.

ستزودك هذه الدورة بالقدرة على بناء ولاء العملاء، وزيادة الرضا، وتعزيز النمو المستدام لعلامتك التجارية في سوق الاتصالات التنافسي. سواء كنت تهدف إلى تطوير استراتيجية تجربة العملاء فعّالة أو الاستفادة من الأدوات الرقمية لتبسيط عمليات إدارة تجربة العملاء، ستكون مستعدًا لقيادة المبادرات التي تميز علامتك التجارية وتقدم تجارب عملاء استثنائية.

