

فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء

2027 – 22 فبراير

بوردو (فرنسا)

UK Traininig

PARTNER



فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء

المرجع: 193361_3255334 التاريخ: 22 - 26 فبراير 2027 المكان: بوردو (فرنسا) الرسوم: GBP 5200

مقدمة

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت البيانات وسلوك العملاء العنصر الأهم في تحديد نجاح المؤسسات واستدامتها. لم يعد التعامل مع العملاء كتلة واحدة مجدياً، بل أصبح من الضروري فهم الفروق الدقيقة بين شرائح العملاء المختلفة لتقديم حلول وخدمات مصممة بدقة تلبي احتياجاتهم الفعلية.

تأتي دورة فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء لتزويد المشاركين بالأدوات والمعرفة اللازمة لتحليل البيانات، وتصنيف العملاء إلى مجموعات ذات خصائص وسلوكيات متشابهة، واستثمار تلك الرؤى في بناء استراتيجيات تسويقية وتجارية أكثر فعالية. تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من تحويل البيانات إلى قرارات استراتيجية تعزز الولاء، وتزيد من العائد على الاستثمار، وتدعم النمو المستدام في بيئة تنافسية متسارعة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم مفهوم تجزئة العملاء وأهميته في بناء الاستراتيجيات المؤسسية.
- تحليل العوامل السلوكية والديموغرافية والنفسية للعملاء.
- تصميم استراتيجيات تسويقية تعتمد على شرائح العملاء المستهدفة.
- استخدام البيانات والتحليلات في اتخاذ قرارات تسويقية دقيقة.
- تحديد شرائح العملاء ذات القيمة العالية لتحقيق الربحية المثلى.
- تطوير رسائل تواصل مخصصة لكل فئة من العملاء.
- قياس فعالية الاستراتيجيات القائمة على التجزئة وتحسينها.
- دمج مفهوم التجزئة في منظومة تجربة العميل الشاملة.

UK Traininig

PARTNER



محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في تجزئة العملاء

- المفهوم العام لتجزئة العملاء وأهدافه الاستراتيجية.
- دور التجزئة في تعزيز ولاء العملاء وتحسين المبيعات.
- الفرق بين التجزئة التقليدية والحديثة القائمة على البيانات.
- تحليل دورة حياة العميل وأثرها في تحديد الشرائح.
- التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التجزئة الفعالة.
- تمرين تطبيقي: تحديد فئات العملاء ضمن بيئة عمل حقيقية.

اليوم الثاني: أسس وأنواع التجزئة

- التجزئة الديموغرافية: العمر، الدخل، والموقع الاجتماعي.
- التجزئة السلوكية: الأنماط الشرائية وتكرار التفاعل.
- التجزئة النفسية: القيم والدوافع ونمط الحياة.
- التجزئة الجغرافية وأثرها على تصميم الخدمات.
- الدمج بين الأنواع المختلفة للحصول على رؤية شاملة.
- ورشة عمل: اختيار الأسلوب الأنسب لتجزئة العملاء في قطاع معين.

اليوم الثالث: تحليل البيانات واستخدام أدوات التجزئة الحديثة

- استخدام التحليلات التنبؤية في فهم سلوك العملاء.
- الاستفادة من أنظمة إدارة علاقات العملاء في تحليل الشرائح.
- دور الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تطوير التجزئة الدقيقة.
- تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتطبيق في الحملات التسويقية.
- بناء لوحات مؤشرات لقياس أداء كل شريحة.
- تمرين عملي: تطوير نموذج أولي لتجزئة العملاء باستخدام بيانات واقعية.

UK Training

PARTNER



اليوم الرابع: تطبيق التجزئة في الاستراتيجيات المؤسسية

- موازنة التجزئة مع أهداف المبيعات وخطط التسويق.
- تصميم تجربة عميل مخصصة لكل فئة.
- تطوير منتجات وخدمات بناءً على احتياجات الشرائح المختلفة.
- صياغة الرسائل التسويقية الموجهة.
- ربط التجزئة بتحسين خدمة العملاء وزيادة القيمة السوقية.
- تمرين جماعي: إعداد خطة تسويقية مبنية على التجزئة الفعالة.

اليوم الخامس: تقييم الأداء واستثمار الفرص المستقبلية

- قياس العائد من استراتيجيات التجزئة ROI.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم فاعلية التقسيم.
- معالجة الأخطاء الشائعة في تنفيذ التجزئة.
- استخدام التغذية الراجعة لتطوير شرائح العملاء بمرور الوقت.
- تحليل الاتجاهات المستقبلية في علم التجزئة.
- العرض الختامي للمشاركين ومناقشة المشاريع التطبيقية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متعمق لمفهوم التجزئة ودوره في تحسين الأداء المؤسسي.
- تطوير مهارات تحليل البيانات وتفسيرها بدقة.
- زيادة القدرة على تصميم حملات تسويقية فعالة وموجهة.
- تحسين تجربة العميل ورفع معدلات الاحتفاظ.
- تحديد الشرائح الأكثر ربحية وتوجيه الموارد نحوها.
- تعزيز التعاون بين فرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.
- استخدام أدوات حديثة لتحليل البيانات واتخاذ القرار.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الفهم العميق للعملاء.

الخاتمة

تعد تجزئة العملاء من أكثر الأدوات فعالية في فهم السوق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. فمن خلال تحليل البيانات وتحديد الأنماط السلوكية، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات موجهة تحقق نتائج ملموسة في المبيعات وخدمة العملاء.

UK Traininig

PARTNER



تمكن هذه الدورة المشاركين من تطبيق التجزئة بذكاء واستثمار فرص جديدة للنمو، مما يجعلهم في موقع ريادي داخل بيئة أعمال ديناميكية تعتمد على المعرفة الدقيقة بالعملاء.

UK Training

PARTNER

