

تحليل البيانات لتجربة العملاء

UK Training

PARTNER



تحليل البيانات لتجربة العملاء

المقدمة

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، يعد فهم تجربة العملاء وتحسينها أمراً ضرورياً لتحقيق النجاح. يعد تحليل البيانات أداة قوية للكشف عن الرؤى التي يمكن أن تؤدي إلى تجارب أفضل للعملاء. تم تصميم هذه الدورة التي تستغرق 5 أيام لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتحليل بيانات العملاء بشكل فعال، وتحديد نقاط الضعف، واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات لتعزيز رضا العملاء. من خلال مزيج من النظرية والتمارين العملية ودراسات الحالة، سيتعلم المشاركون كيفية الاستفادة من تقنيات تحليل البيانات للحصول على فهم أعمق لعملائهم وتحسين تجربتهم الشاملة.

اهداف الدورة

- تعريف المشاركين بأهمية تحليل البيانات في تعزيز تجربة العملاء.
- توفير فهم شامل لمصادر بيانات العملاء وطرق جمعها.
- تزويد المشاركين بتقنيات تحليل البيانات للكشف عن رؤى العملاء.
- تمكين المشاركين من تطبيق عملية صنع القرار المبنية على البيانات لتعزيز رضا العملاء.
- تعزيز القدرة على قياس تأثير تحسينات تجربة العملاء.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في تحليل البيانات لتجربة العملاء

- فهم دور تحليل البيانات في تجربة العملاء
- نظرة عامة على مصادر بيانات العملاء وأنواعها
- مقدمة لأدوات وتقنيات تحليل البيانات

اليوم الثاني: جمع البيانات والمعالجة المسبقة

- استراتيجيات جمع البيانات الفعالة
- تقنيات تنظيف البيانات والمعالجة المسبقة
- ضمان جودة البيانات واتساقها

اليوم الثالث: تجزئة العملاء والتنبؤ

- أهمية تجزئة العملاء
- طرق تقسيم العملاء
- إنشاء ملفات تعريف العملاء للتسويق المستهدف

اليوم الرابع: تحليل رحلات العملاء

- رسم خرائط رحلات العملاء
- تحديد نقاط الألم والفرص
- تطبيق تحليل البيانات لتحسين رحلات العملاء

UK Training
PARTNER

اليوم الخامس: تصور البيانات وإعداد التقارير

- تصور بيانات العميل للحصول على رؤى
- إنشاء لوحات معلومات وتقارير مؤثرة
- توصيل الرؤى الهنيئة على البيانات إلى أصحاب المصلحة

UK Training
PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER

البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلاحة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلاحة
الطيران والصلاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الموارد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

