

التهميز في تجربة العملاء

UK Traininig

PARTNER

التهيؤ في تجربة العملاء

المقدمة

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، يعد تقديم تجارب استثنائية للعملاء أمراً ضرورياً لتحقيق النجاح. تشمل تجربة العملاء CX كل تفاعل يجريه العميل مع الشركة، وتؤثر بشكل عميق على ولاء العملاء ونتائج الأعمال. تم تصميم هذه الدورة التدريبية التي تستمر لمدة 5 أيام بعنوان "التهيؤ في تجربة العملاء" لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم وتصميم وتقديم تجارب العملاء المتميزة. سوف يستكشف المشاركون مبادئ التركيز على العملاء، ويتعلمون استراتيجيات تعزيز تجربة العملاء، ويكتشفون كيفية قياس رضا العملاء وتحسينه باستمرار.

اهداف دورة التهيؤ في تجربة العملاء

- تعريف المشاركين بأهمية تجربة العملاء في بيئة الأعمال اليوم.
- توفير فهم شامل للمكونات الرئيسية لتجربة العملاء.
- تزويد المشاركين بالادوات والاستراتيجيات اللازمة لتصميم وتقديم تجارب عملاء استثنائية.
- تعليم المشاركين كيفية قياس وتقييم رضا العملاء ولولائهم.
- تعزيز عقلية وثقافة تتحول حول العملاء داخل المنظمات.
- إعداد المشاركين لتنفيذ تحسينات عملية في تجربة العملاء.

محاور دورة التهيؤ في تجربة العملاء

اليوم الأول

مقدمة لتجربة العملاء CX

- فهم أساسيات تجربة العملاء
- تأثير تجربة العملاء على نجاح الأعمال
- تعريف التركيز على العملاء

اليوم الثاني

المكونات الرئيسية لتجربة العملاء

- رسم خرائط رحلة العملاء: من الوعي إلى المناصرة
- نقاط الاتصال ولحظات الحقيقة
- تصميم تجارب عملاء سلسلة

اليوم الثالث

استراتيجيات لتعزيز تجربة العملاء

- خلق ثقافة تتحول حول العملاء
- مشاركة الموظفين وتأثيرها على تجربة العملاء
- التكنولوجيا والابتكار في تجربة العملاء

اليوم الرابع

UK Training
PARTNER

قياس تجربة العملاء ورضا العملاء

- ملاحظات العملاء وصوت العميل VoC
- صافي نقاط الترويج NPS ومقاييس تجربة العملاء الأخرى
- تحليل بيانات تجربة العملاء واستخدامها للتحسين

اليوم الخامس

التحسين المستمر في تجربة العملاء

- تنفيذ مبادرات تحسين تجربة العملاء
- التعامل مع شكاوى العملاء واسترداد الخدمة
- تطوير خارطة طريق لتجربة العملاء للتميز المستمر

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 والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والاهلاحة الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة 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
صقل المهارات والإدارة المرنة



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



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



training@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

