

التهميز في تجربة العملاء

UK Traininig

**PARTNER**



## التهييز في تجربة العملاء

### الوقدة

في ظل التنافس الشديد في عالم الأعمال اليوم، أصبح تقديم تجربة عميل ممتازة ضرورة لتحقيق النجاح. تشير تجربة العميل CX إلى كل تفاعل يتم بين العميل والشركة، ويؤثر بشكل كبير على ولاء العميل ونتائج الأعمال. يهدف هذا الكورس الذي يمتد لخمس أيام بعنوان "التهييز في تجربة العميل" إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لفهم، تصميم، وتقديم تجربة عميل متميزة. سيتعرف المشاركون على مبادئ التركيز على العميل، ويتعلمون استراتيجيات لتعزيز تجربة العميل، ويكتشفون كيفية قياس وتحسين رضا العميل بشكل مستمر.

### اهداف الدورة

- تعريف المشاركين بأهمية تجربة العميل في بيئة الأعمال الحديثة.
- توفير فهم شامل لمكونات تجربة العميل الرئيسية.
- تزويد المشاركين بالادوات والاستراتيجيات اللازمة لتصميم وتقديم خدمة عملاء متميزة.
- تعليم المشاركين كيفية قياس وتقييم رضا العملاء وللاهم.
- تعزيز ثقافة التفكير المتمحور حول العميل داخل المؤسسات.
- إعداد المشاركين لتنفيذ تحسينات عملية في استراتيجيات تجربة العميل.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول: مقدة في تجربة العميل CX

- فهم أساسيات تجربة العميل.
- تأثير التهييز في تجربة العميل على نجاح الأعمال.
- تعريف مفهومي التركيز على العميل وكيف يؤثر في تحقيق أهداف رضا العملاء.

#### اليوم الثاني: المكونات الرئيسية لتجربة العميل

- رسم خريطة رحلة العميل: من الوعي إلى الولاء.
- نقاط الاتصال وواقف الحقيقة.
- تصميم تجربة عميل سلسلة لتحسين جميع مراحل التفاعل.

#### اليوم الثالث: استراتيجيات تعزيز تجربة العميل

- إنشاء ثقافة تتحور حول العميل لتحقيق التهييز في خدمة العملاء.
- تأثير اندماج الموظفين على رضا العملاء.
- دور التكنولوجيا في ابتكار تجربة العميل.

#### اليوم الرابع: قياس تجربة العميل ورضا العملاء

- تحليل ملاحظات العملاء وصوت العميل VoC.
- نقاط الترويج الصافية NPS وغيرها من مؤشرات رضا العملاء.
- استخدام بيانات تجربة العميل لتحسين النداء.

UK Training  
**PARTNER**

**اليوم الخامس: التحسين المستمر لتجربة العميل**

- تنفيذ مبادرات تحسين تجربة العميل.
- التعامل مع شكاوى العملاء واستراتيجيات استعادة الخدمة.
- تطوير خارطة طريق لتحقيق التميز المستمر في تجربة العميل.

هذا الكورس سيزود المشاركين بفهم شامل لما يعنيه تحقيق التميز في تجربة العميل وكيفية تحويل هذه المعرفة إلى استراتيجيات فعالة لزيادة رضا العملاء. مما يساهم في نجاح الأعمال على المدى الطويل.

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  
الجهارك و السلاحة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد 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**

