

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 وولائهم.
- تعزيز ثقافة التفكير المتمحور حول العميل داخل المؤسسات.
- إعداد المشاركين لتنفيذ تحسينات عملية في استراتيجيات تجربة العميل.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في تجربة العميل CX

- فهم أساسيات تجربة العميل.
- تأثير التهييز في تجربة العميل على نجاح الأعمال.
- تعريف ومفهوم 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 وحوافز 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 وملاحظات العملاء وصوت العميل VoC.
- نقاط الترويج الصافية NPS وغيرها من مؤشرات رضا العملاء.
- استخدام بيانات تجربة العميل لتحسين الأداء.

UK Training
PARTNER

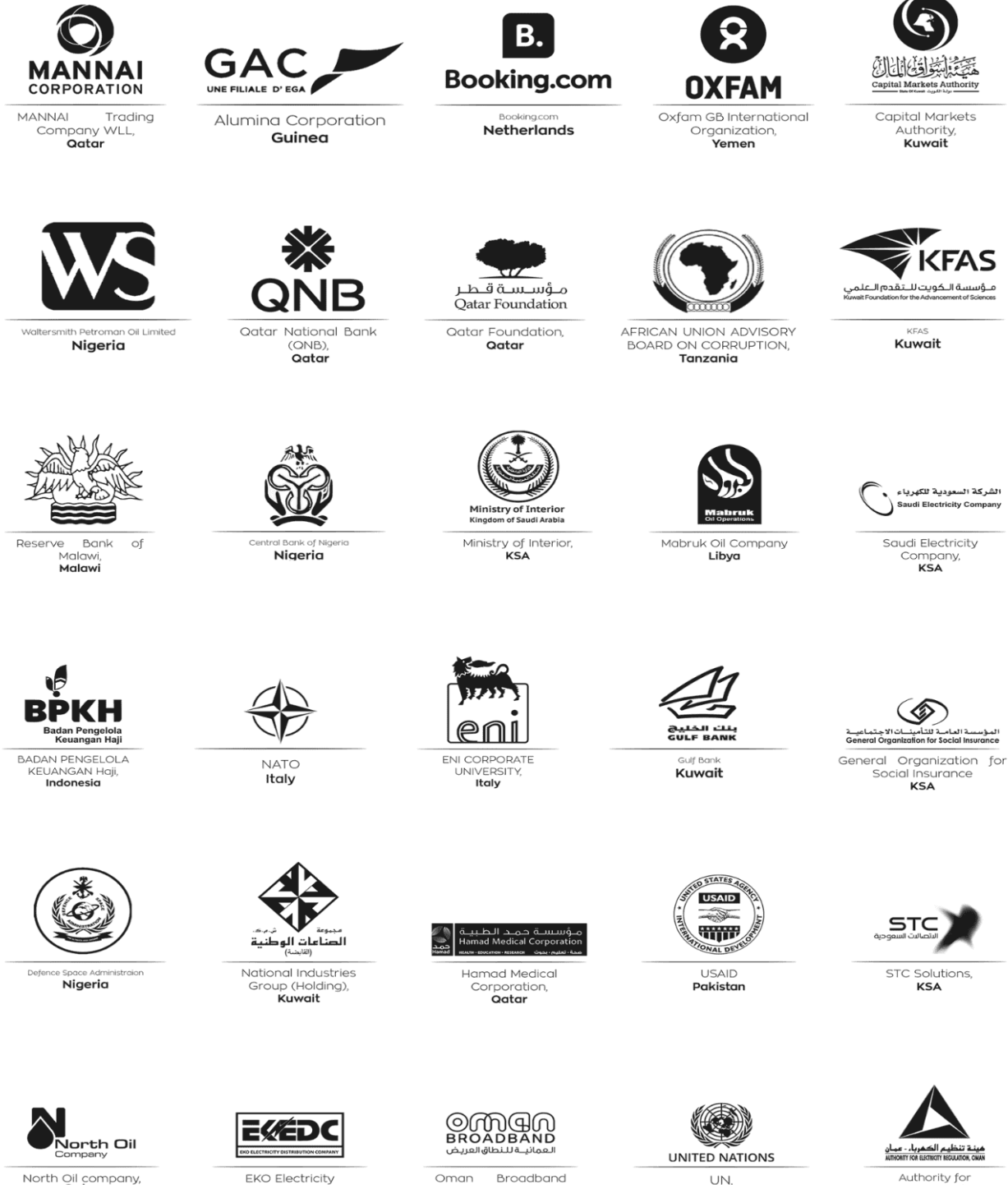
اليوم الخامس: التحسين المستمر لتجربة العميل

- 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 والمحاسبة 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

