

خارطة رحلة العميل

UK Traininig

PARTNER



خارطة رحلة العميل

مقدمة

يهدف كورس خرائط رحلة العميل CJM إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لنسائيات تخطيط رحلة العميل، وهو أداة قوية تستخدم لتصور وتحليل تجربة العميل عبر جميع تفاعلاته مع منتج أو خدمة أو مؤسسة. يسعى هذا الكورس إلى تجهيز المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإنشاء خرائط رحلة عميل فعّالة يمكن أن تعزز من تحسينات ترتكز على العميل، وزيادة رضا العملاء، وتوجيه اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

أهداف الدورة

- فهم مفهوم وأهمية تخطيط رحلة العميل في تعزيز تجارب العملاء.
- التعرف على العناصر الأساسية ومكونات خرائط رحلة العميل الفعّالة.
- تعلم تقنيات جمع معلومات العملاء والبيانات لتوجيه إنشاء خرائط دقيقة وهلمهة.
- تطوير المهارات اللازمة لتحليل وتفسير خرائط رحلة العميل لتحديد نقاط الألم، والفرص، ووجهات التحسين.
- استكشاف استراتيجيات استخدام خرائط رحلة العميل لدفع الهادرات المرتكزة على العميل وتعزيز ولاء العملاء.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في تخطيط رحلة العميل

- نظرة عامة على تخطيط رحلة العميل وأهميته في إدارة تجارب العملاء.
- فوائد تطبيق خرائط رحلة العميل في مختلف الصناعات.
- فهم نقاط الاتصال في رحلة العميل ودورة حياته.
- مقدمة في تطوير الشخصيات ودورها في خرائط رحلة العميل.

اليوم الثاني: إنشاء خرائط رحلة العميل الفعّالة

- تحديد نطاق وأهداف خريطة رحلة العميل.
- التعرف على وتخطيط نقاط اتصال العميل عبر قنوات وتفاعلات مختلفة.
- إدراج المشاعر والدوافع والتوقعات في خرائط رحلة العميل.
- تصور رحلة العميل باستخدام تقنيات وأدوات مناسبة.

اليوم الثالث: جمع معلومات وبيانات العملاء

- تقنيات إجراء الأبحاث حول العملاء وجمع البيانات ذات الصلة.
- طرق جمع ملاحظات العملاء استطلاعات، مقابلات، إلخ لتطوير خرائط رحلة العميل.
- استخدام تحليلات العملاء وأدوات تصور البيانات.
- تطبيق طرق بحث تجربة المستخدم UX في إنشاء خرائط رحلة العميل.

اليوم الرابع: تحليل وتفسير خرائط رحلة العميل

- تحديد نقاط الألم والاحتكاك والفجوات في رحلة العميل.
- تحليل مشاعر واحتياجات ودوافع العملاء في كل نقطة اتصال.
- تحديد الأولويات وتحليل الفرص لتحسين تجربة العميل.

UK Training
PARTNER

- استخدام خرائط رحلة العميل لتنسيق العمليات الداخلية والإدارات.

اليوم الخامس: دفع المبادرات المرتكزة على العملاء باستخدام خرائط رحلة العميل

- الاستفادة من خرائط رحلة العميل في اتخاذ قرارات استراتيجية.
- تنفيذ تحسينات وتعزيزات تركز على العميل.
- قياس ومراقبة أثر خرائط رحلة العميل على رضا العملاء وولائهم.
- تطبيق نهج التحسين المستمر في خرائط رحلة العميل

الختمة

يعتبر كورس خرائط رحلة العميل مورداً قيماً للأفراد الذين يسعون لإتقان استراتيجيات تخطيط رحلة العميل والحصول على فهم شامل لأنواع خرائط رحلة العملاء المختلفة. سيستكشف المشاركون المراحل المختلفة لتخطيط رحلة العميل ويتعلمون كيفية الاستفادة من تحليلات خرائط رحلة العميل والتفكير التصهيري لتطوير خرائط رحلة عميل إبداعية.

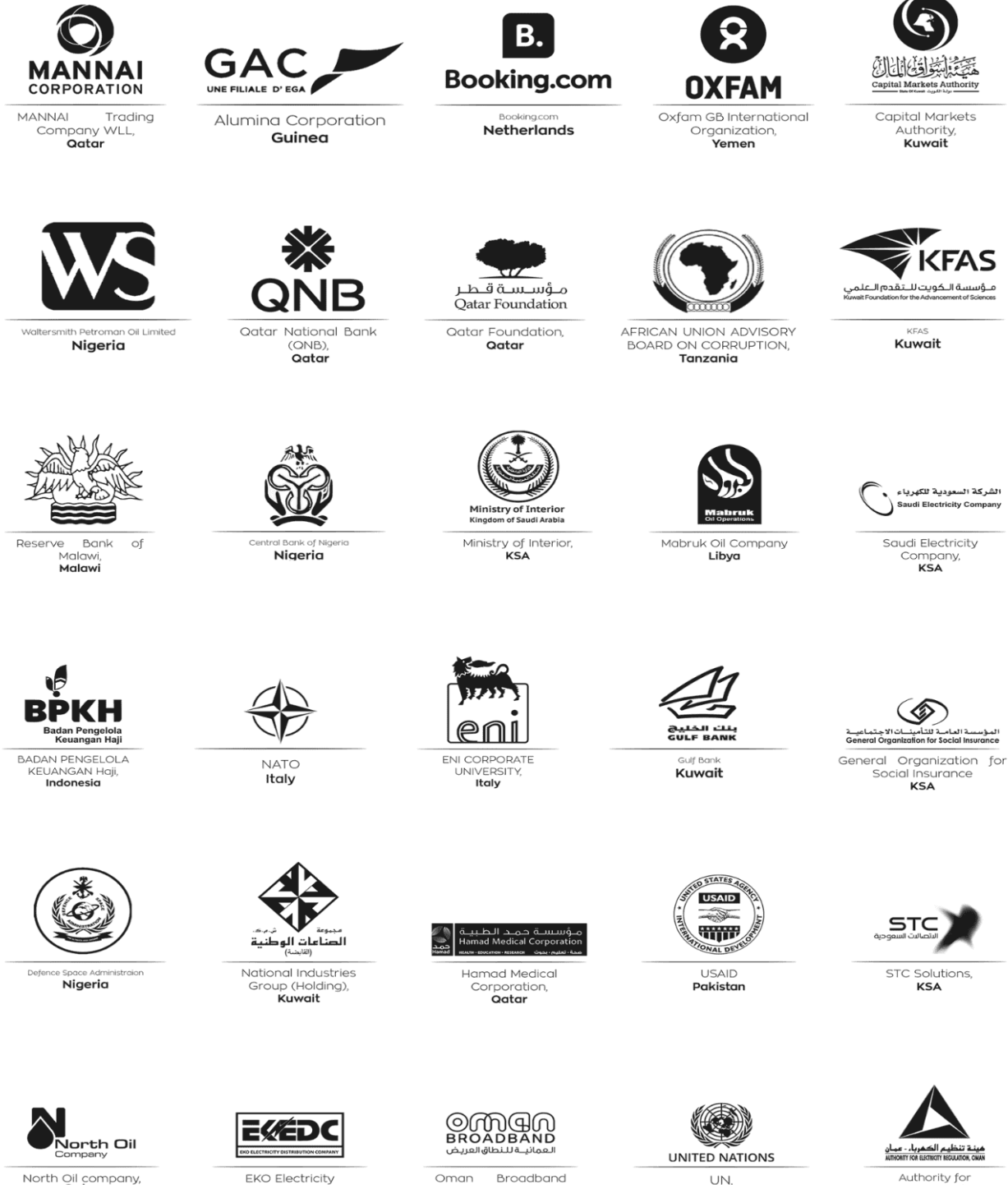
يقدم هذا الكورس استكشافاً وعمقاً لفوائد وأساليب تخطيط رحلة العميل، مما يجهز المشاركين بالمهارات اللازمة لتطبيق معرفتهم الجديدة بفاعلية في بيئاتهم المهنية.

من خلال إكمال هذا الكورس، سيتلقى المشاركون تدريباً شاملاً يمكنهم من استخدام تقنيات التخطيط المتقدمة، مما يمكنهم من إنشاء تجارب عملاء استثنائية تعزز من ولاء العملاء وتحقيق النجاح المستدام.

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

