

خارطة رحلة العميل

UK Traininig

**PARTNER**



## خارطة رحلة العميل

### مقدمة

تهدف دورة خريطة رحلة العميل CJM إلى توفير فهم شامل للمشاركين حول خرائط رحلة العميل، أداة قوية تستخدم لتصوير وتحليل تجربة العميل طوال تفاعلاته مع منتج أو خدمة أو منظمة. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإنشاء خرائط رحلة العميل الفعالة التي يمكن أن تدفع تحسينات موجهة نحو العميل، وتعزز رضا العميل، وتوجه صنع القرارات الاستراتيجية.

### أهداف الدورة

- فهم مفهوم وأهمية خرائط رحلة العميل في تحسين تجارب العملاء.
- تعريف المشاركين على العناصر الرئيسية ومكونات خريطة رحلة العميل الفعالة.
- تعلم تقنيات جمع روي العملاء والبيانات لإنشاء خرائط رحلة العميل دقيقة ومفيدة.
- تطوير المهارات اللازمة لتحليل وتفسير خرائط رحلة العميل لتحديد نقاط الألم والفرص ومجالات التحسين.
- استكشاف استراتيجيات استخدام خرائط رحلة العميل لتوجيه المبادرات الموجهة نحو العميل وتعزيز الولاء.

### محتوى الدورة

#### اليوم الأول

#### مقدمة في خريطة رحلة العميل

- نظرة عامة على خريطة رحلة العميل وأهميتها في إدارة تجربة العملاء
- الفوائد الرئيسية وتطبيقات الخرائط في مختلف الصناعات
- فهم نقاط اتصال العميل ودورة حياة العميل
- مقدمة عن تطوير الشخصية ودورها في خرائط رحلة العميل

#### اليوم الثاني

#### إنشاء خرائط رحلة العميل الفعالة

- تحديد نطاق وأهداف خريطة رحلة العميل
- تحديد ورسم نقاط اتصال العميل عبر القنوات المختلفة والتفاعلات
- دمج العواطف والدوافع والتوقعات في خرائط رحلة العميل
- تصور رحلة العميل باستخدام التقنيات والندوات المناسبة

#### اليوم الثالث

UK Training  
**PARTNER**

#### جمع رؤى العملاء والبيانات

- تقنيات إجراء البحث عن العملاء وجمع البيانات ذات الصلة
- أساليب جمع وملاحظات العملاء الاستبيانات، المقابلات، إلخ لتطوير خرائط رحلة العميل
- استخدام تحليلات العملاء وأدوات تصور البيانات
- تطبيق أساليب بحث تجربة المستخدم في إنشاء خرائط رحلة العميل

#### اليوم الرابع

#### تحليل وتفسير خرائط رحلة العميل

- تحديد نقاط الألم والاحتكاك والفجوات في رحلة العميل
- تحليل العواطف والاحتياجات والدوافع للعملاء في كل نقطة اتصال
- تحديد التحسينات الأولوية وتحديد الفرص لتعزيز تجربة العميل
- استخدام خرائط رحلة العميل لتوجيه العمليات الداخلية والإدارات

#### اليوم الخامس

#### القيادة بالمبادرات الموجهة نحو العميل باستخدام خرائط رحلة العميل

- الاستفادة من خرائط رحلة العميل في صنع القرارات الاستراتيجية
- تنفيذ التحسينات والتحسينات الموجهة نحو العميل
- قياس ومراقبة تأثير خرائط رحلة العميل على رضا العملاء والولاء
- تطبيق نهج التحسين التدريجي والهستمر لخرائط رحلة العميل

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 والاهلحة الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

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  
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**

