

فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

لاغوس (نيجيريا)

UK Traininig

PARTNER



فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء

المرجع: 338525_3255334 التاريخ: 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 المكان: لاغوس (نيجيريا) الرسوم: GBP 4200

مقدمة

في عالم الأعمال الحديث، أصبحت البيانات وسلوك العملاء العنصر الأهم في تحديد نجاح المؤسسات واستدامتها. لم يعد التعامل مع العملاء ككتلة واحدة مجدياً، بل أصبح من الضروري فهم الفروق الدقيقة بين شرائح العملاء المختلفة لتقديم حلول وخدمات مصممة بدقة تلبي احتياجاتهم الفعلية.

تأتي دورة فهم واستثمار الفرص في تجزئة العملاء لتزويد المشاركين بالأدوات والمعرفة اللازمة لتحليل البيانات، وتصنيف العملاء إلى مجموعات ذات خصائص وسلوكيات متشابهة، واستثمار تلك الرؤى في بناء استراتيجيات تسويقية وتجارية أكثر فعالية. تهدف الدورة إلى تمكين المشاركين من تحويل البيانات إلى قرارات استراتيجية تعزز الولاء، وتزيد من العائد على الاستثمار، وتدعم النمو المستدام في بيئة تنافسية متسارعة.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- فهم مفهوم تجزئة العملاء وأهميته في بناء الاستراتيجيات المؤسسية.
- تحليل العوامل السلوكية والديموغرافية والنفسية للعملاء.
- تصميم استراتيجيات تسويقية تعتمد على شرائح العملاء المستهدفة.
- استخدام البيانات والتحليلات في اتخاذ قرارات تسويقية دقيقة.
- تحديد شرائح العملاء ذات القيمة العالية لتحقيق الربحية المثلى.
- تطوير رسائل تواصل مخصصة لكل فئة من العملاء.
- قياس فعالية الاستراتيجيات القائمة على التجزئة وتحسينها.
- دمج مفهوم التجزئة في منظومة تجربة العميل الشاملة.

UK Traininig

PARTNER



مهاور الءورة

اليوم الأول: مقدمة في تجزئة العملء

- المفهوم العام لتجزئة العملء وأهءافه الاسءراءيءة.
- ءور التجزئة في ءعزيز ولاء العملء وءءسفن المبعاء.
- الفرق بين التجزئة اءقلاءة والءءةءة القائمة على البفاءاء.
- اءللف ءورة ءياة العمل وأءرها في اءءفء الشراءء.
- اءءءفاءاء الءف ءواءه المؤسساء في اءطبفف التجزئة الفعالة.
- اءمرفن اءطبفف: اءءفء فئاء العملء ضمن بئةة عمل ءقففة.

اليوم اءالف: أسس وأنواع التجزئة

- التجزئة الءفموءراففة: العمر، الءءل، والموقع الاءءماعف.
- التجزئة السلوكفة: الأنماط الشراءفة وءكرار اءفاعل.
- التجزئة النفسفة: القفم والءوافع ونمط الءفاء.
- التجزئة الجءراففة وأءرها على اءصفم الءءماء.
- الءمء بين الأنواع المءءلفة للءصول على رؤفة شامله.
- ورشة عمل: اءءفار الأسلوب الأنسب لتجزئة العملء في قءاع معفن.

اليوم اءالف: اءللل البفاءاء واسءءءام أءواء التجزئة الءءةء

- اسءءءام اءللللاء اءنبؤفة فف فهم سلوك العملء.
- الاسءفاءه من أنظمة إءارة علاقاء العملء فف اءللل الشراءء.
- ءور الءكاء الاصطناعف والءعلم الآلف فف اءطوفر التجزئة الءقففة.
- اءءول البفاءاء إلى رؤف قابله للاءطبفف فف الءملاء اءسوففة.
- بناء لواءاء مؤشرات لقفاس أءاء كل شرفه.
- اءمرفن عملف: اءطوفر نموءء أولف لتجزئة العملء باسءءءام بفاءاء واقعة.

UK Traininig

PARTNER



اليوم الرابع: تطبيق التجزئة في الاستراتيجيات المؤسسية

- موازنة التجزئة مع أهداف المبيعات وخطط التسويق.
- تصميم تجربة عميل مخصصة لكل فئة.
- تطوير منتجات وخدمات بناءً على احتياجات الشرائح المختلفة.
- صياغة الرسائل التسويقية الموجهة.
- ربط التجزئة بتحسين خدمة العملاء وزيادة القيمة السوقية.
- تمرين جماعي: إعداد خطة تسويقية مبنية على التجزئة الفعالة.

اليوم الخامس: تقييم الأداء واستثمار الفرص المستقبلية

- قياس العائد من استراتيجيات التجزئة ROI.
- مؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم فاعلية التقسيم.
- معالجة الأخطاء الشائعة في تنفيذ التجزئة.
- استخدام التغذية الراجعة لتطوير شرائح العملاء بمرور الوقت.
- تحليل الاتجاهات المستقبلية في علم التجزئة.
- العرض الختامي للمشاركين ومناقشة المشاريع التطبيقية.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- اكتساب فهم متعمق لمفهوم التجزئة ودوره في تحسين الأداء المؤسسي.
- تطوير مهارات تحليل البيانات وتفسيرها بدقة.
- زيادة القدرة على تصميم حملات تسويقية فعالة وموجهة.
- تحسين تجربة العميل ورفع معدلات الاحتفاظ.
- تحديد الشرائح الأكثر ربحية وتوجيه الموارد نحوها.
- تعزيز التعاون بين فرق التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.
- استخدام أدوات حديثة لتحليل البيانات واتخاذ القرار.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الفهم العميق للعملاء.

الخاتمة

تعد تجزئة العملاء من أكثر الأدوات فعالية في فهم السوق وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. فمن خلال تحليل البيانات وتحديد الأنماط السلوكية، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات موجهة تحقق نتائج ملموسة في المبيعات وخدمة العملاء.

UK Traininig

PARTNER



تمكن هذه الدورة المشاركين من تطبيق التجزئة بذكاء واستثمار فرص جديدة للنمو، مما يجعلهم في موقع ريادي داخل بيئة أعمال ديناميكية تعتمد على المعرفة الدقيقة بالعملاء.

UK Training

PARTNER

