BLACKBIRD FOR TRAINING

التميز في تجربة العملاء

February 2027 26 – 22

برلين (ألمانيا)



التميز في تجربة العملاء

المرجع: 145972_321848 التاريخ: 22 – 26 February 2027 المكان: برلين (ألمانيا) الرسوم: GBP 5200

مقدمة

في عالم الأعمال التنافسي اليوم، تقديم تجربة عملاء ممتازة ليس مجرد استراتيجية بل هو ضرورة. تشمل تجربة العملاء CX جميع التفاعلات التي يقوم بها العميل مع الشركة، مما يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء وولائهم ونجاح الأعمال بشكل عام.

تم تصميم دورة "التميز في تجربة العملاء" لتزويد المشاركين بالأدوات والاستراتيجيات اللازمة لفهم وتصميم وتقديم تجارب عملاء استثنائية. بدءًا من استكشاف أساسيات ما هو التميز في خدمة العملاء، وحتى إتقان أحدث التقنيات لزيادة رضا العملاء، ستقدم الدورة رؤى قابلة للتطبيق لتحقيق تفاعلات عملاء مؤثرة وناجحة.

أهداف الدورة

- توضيح أهمية رضا العملاء ودور تجربة العملاء في تحقيق النجاح.
- تقديم فهم واضح لأهداف التميز في خدمة العملاء وكيفية تحقيقها.
- تعليم أساليب عملية لتصميم وتقديم خدمة عملاء ممتازة.
- تزويد المشاركين بأدوات قياس أداء تجربة العملاء من خلال استطلاعات رضا العملاء ومؤشرات الأداء المتقدمة.
- تعزيز استراتيجية التميز في خدمة العملاء من خلال غرس ثقافة تركز على العميل داخل المؤسسات.
- تمكين المشاركين من تحسين تجربة العملاء باستمرار من خلال الابتكار وآليات التغذية الراجعة الفعالة.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة حول تجربة العملاء CX

- ما هو التميز في خدمة العملاء؟ فهم أهمية تجربة العملاء في عالم الأعمال الحديث.
- استكشاف العلاقة بين تجربة العملاء الممتازة ونجاح الأعمال.
- مقدمة في مفهوم التركيز على العميل ودوره في تحقيق أهداف التميز.



اليوم الثاني: المكونات الرئيسية لتجربة العملاء

- إنشاء خريطة رحلة العميل: من الوعي إلى الترويج.
- تحديد نقاط التفاعل ولحظات الحقيقة الحاسمة.
- تصميم تجارب سلسة لتحسين رضا العملاء.

اليوم الثالث: استراتيجيات تعزيز تجربة العملاء

- بناء استراتيجية تميز في خدمة العملاء تتماشى مع أهداف العمل.
- استكشاف أهمية رضا العملاء في تعزيز الولاء.
- استخدام التكنولوجيا والابتكار لتحقيق التميز في تجربة العملاء.

اليوم الرابع: قياس تجربة العملاء ورضاهم

- فهم صوت العميل VoC وجمع التغذية الراجعة القابلة للتنفيذ.
- قياس النجاح من خلال صافي نقاط الترويج NPS وغيرها من مؤشرات الأداء الأساسية.
- تحديد طرق قياس وتحليل استطلاعات رضا العملاء بشكل فعال.

اليوم الخامس: التحسين المستمر لتجربة العملاء

- تنفيذ مبادرات للحفاظ على التميز في تجربة العملاء.
- إدارة شكاوى العملاء وضمان استعادة الخدمة بنجاح.
- تطوير خارطة طريق لتجربة العملاء تضمن تحقيق أهداف رضا العملاء على المدى الطويل.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- فهم واضح للتميز في خدمة العملاء: تعلم ما هو التميز في خدمة العملاء وكيفية تنفيذه في مؤسستك.
- مهارات محسّنة: اكتساب الأدوات اللازمة لتصميم وتقديم وقياس تجربة عملاء ممتازة.
- تقنيات مبتكرة: اكتشاف طرق تحسين رضا العملاء وتطبيق ثقافة التميز.
- مواءمة استراتيجية: تطوير استراتيجية تميز في خدمة العملاء لتحقيق التوافق مع أهداف العمل.
- رؤى عملية: الاستفادة من أمثلة واقعية ودراسات حالة لتحقيق نتائج مستدامة.



الخاتمة

تحقيق التميز في تجربة العملاء هو رحلة تتطلب التعلم المستمر، والتخطيط الاستراتيجي، والالتزام بتجاوز توقعات العملاء. من خلال الانضمام إلى هذه الدورة، ستحصل على المعرفة والأدوات والاستراتيجيات اللازمة لتقديم خدمة عملاء ممتازة، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز ولائهم على المدى الطويل.

لا تفوّت هذه الفرصة لتحويل نهجك في تجربة العملاء وفتح آفاق جديدة للنجاح في عملك. سجل الآن!

