

# ادارة تجربة العملاء



**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

تعد تجربة العملاء من أهم العوامل التي تميز الشركات الناجحة في الأسواق اليوم. فالشركات التي تقدم تجارب متميزة لعملائها لا تعزز الولاء فحسب، بل تسهم أيضًا في تحقيق نمو مستدام وزيادة الإيرادات. إدارة تجربة العملاء MXC تهدف إلى ضمان أن كل تفاعل بين العميل والعلامة التجارية يُدار بعناية، بدءًا من أول نقطة تلامس إلى آخر نقطة.

تقديم دورة "إدارة تجربة العملاء" التي ينظمها مركز جنتكس للتدريب فهـماً شاملـاً للطرق والأدوات الازمة لإدارة وتحسين تجربة العملاء عبر جميع مراحل دورة حياتهم مع الشركة. خلال خمسة أيام من التدريب المكثف، سيتعرف المشاركون على استراتيجيات تصميم تجارب العملاء الفعالة، وتوظيف التقنيات الحديثة وكيفية استخدام بيانات العملاء لتحسين الأداء وتعزيز العلاقة مع العملاء. الدورة تُعد المشاركون للارتفاع بمستوى الخدمة وتحقيق رضا العملاء بشكل متميز.

## أهداف دورة إدارة تجربة العملاء

- فهم أهمية تجربة العملاء وأثرها على ولاء العملاء والأرباح.
- تعلم كيفية تصميم استراتيجيات تجربة العملاء التي تتناسب مع أهداف الأعمال.
- اكتساب مهارات تحليل ورسم خرائط رحلة العملاء وتحديد نقاط التماس الحيوية.
- استخدام آليات جمع ملاحظات العملاء مثل الاستبيانات، المجموعات ال僚ية، والاستماع عبر الوسائل الاجتماعية.
- تحسين تجارب العملاء باستخدام تقنيات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والأتمتة.

# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



- معرفة كيفية قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية IPK وتحليل بيانات العملاء.
  - تطوير استراتيجيات لتحسين التواصل بين الفرق المختلفة لضمان تجربة سلسة للعملاء.
  - التعامل مع ملاحظات العملاء السلبية وتحويلها إلى فرص لتحسين الخدمة.
  - فهم التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق استراتيجيات تجربة العملاء في مختلف الصناعات.
  - تحسين خدمة العملاء وضمان تقديم تجارب استثنائية من خلال اتخاذ قرارات مبنية على البيانات.
- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على قيادة المبادرات المتعلقة بتجربة العملاء في مؤسساتهم وتصميم استراتيجيات تركز على العميل وتحقيق النجاح المستدام.

## منهجية الدورة

تعتمد دورة "إدارة تجربة العملاء" على منهجية تعليمية تفاعلية تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي. سيستفيد المشاركون من دراسات الحالة الحقيقة، والتمارين العملية، والنقاشات الجماعية التي ستتساعدهم على تطبيق المبادئ التي يتعلمونها في بيانات العمل الفعلية. كما سيتم تنظيم ورش عمل لتمكين المشاركين من تنفيذ استراتيجيات إدارة تجربة العملاء بشكل عملي. سيتاح للمشاركين أيضًا فرصة للتفاعل مع خبراء في هذا المجال للحصول على رؤى حول أفضل الممارسات.

## الفئات المستهدفة

- مدير تجربة العملاء الذين يسعون لتحسين استراتيجياتهم وتنفيذ تجارب متميزة.
- مدير التسويق الذين يتعاملون مع تحسين تجربة العميل وجذب العملاء الجدد.
- مسؤولي خدمة العملاء الذين يهدفون إلى تحسين التفاعل مع العملاء.





- مدري المبيعات الذين يتطلعون إلى تحسين تجربتهم مع العملاء الرئيسيين.
- مسؤولي الموارد البشرية الذين يسعون لتحسين تجربة الموظفين وتفاعلهم مع العملاء.
- أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة الذين يسعون لتحسين العلاقة مع عملائهم وزيادة رضائهم.

## محتوى دورة إدارة تجربة العملاء

### اليوم الأول: مقدمة في إدارة تجربة العملاء

- تعريف تجربة العملاء وأهميتها في نمو الأعمال.
- تأثير تجربة العملاء على رضا العملاء، والولاء، والأرباح.
- فهم العلاقة بين تجربة العملاء والتسويق والمبيعات.
- تطوير ثقافة ترکز على العميل في المؤسسات.
- دراسة حالة: كيف تحقق الشركات الرائدة تجربة عميل استثنائية؟
- نقاش جماعي: التحديات التي تواجهها الشركات في تحسين تجربة العملاء.

### اليوم الثاني: رسم خرائط رحلة العميل

- مقدمة في خرائط رحلة العميل وأهميتها في تحسين تجربة العملاء.
- تقنيات إنشاء خرائط رحلة العميل الناجحة.
- تحديد نقاط التفاعل الحيوية التي تؤثر في تجربة العميل.
- تحليل سلوك العملاء وألاعيبهم أثناء الرحلة.



- تمارين عملي: رسم خرائط رحلة العميل للمنتج أو الخدمة.
- مناقشة كيفية تحسين رحلة العميل بناءً على التحليل.

## اليوم الثالث: جمع واستخدام ملاحظات العملاء

- استراتيجيات جمع الملاحظات من العملاء: الاستبيانات، المجموعات الぼرية، وسائل التواصل الاجتماعي.
- تحليل ملاحظات العملاء لاستخلاص البيانات المفيدة.
- كيفية معالجة الشكاوى السلبية وتحويلها إلى فرص.
- أفضل الطرق لتحفيز العملاء على تقديم ملاحظات بناءة.
- تمارين: تصميم استبيان لجمع ملاحظات العملاء.
- حلقة نقاش: ممارسات إدارة ملاحظات العملاء في الشركات الناجحة.

## اليوم الرابع: تحسين تجربة العملاء باستخدام التقنيات الرقمية

- دور التحول الرقمي في إدارة تجربة العملاء.
- أدوات وتقنيات لرفع مستوى تجربة العميل باستخدام الذكاء الاصطناعي والآلة.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع العملاء وتعزيز تجربتهم.
- دمج الأنظمة الرقمية لتحسين التجربة عبر جميع نقاط التفاعل.
- دراسة حالة: استراتيجيات الشركات الرقمية لتحسين تجربة العملاء.
- نقاش: التحديات التي تواجهها الشركات في تبني التقنيات الرقمية.



## اليوم الخامس: قياس وتحسين تجربة العملاء

- مؤشرات الأداء الرئيسية SIPK لقياس نجاح تجربة العملاء.
- استخدام تحليلات البيانات لتحسين تجربة العميل ورفع مستوى الخدمة.
- تطوير استراتيجيات مستمرة لتحسين تجربة العملاء على المدى الطويل.
- كيفية ضمان التنسيق بين الفرق المختلفة لتحقيق تجربة موحدة للعملاء.
- نشاط عمل: إنشاء استراتيجية لتحسين تجربة العملاء في المؤسسة.
- ملخص الدورة: كيف تضمن نجاح تجربة العملاء في مؤسستك؟

## الخاتمة

بإتمام دورة "إدارة تجربة العملاء" بنجاح مع مركز جنتكس للتدريب، سيكون المشاركون قد اكتسبوا مهارات شاملة لإدارة وتحسين تجربة العملاء في مؤسساتهم. سيتعلمون كيفية تصميم استراتيجيات تركز على العميل، ورسم خرائط رحلات العملاء، وتحليل الملاحظات، واستخدام التقنيات الرقمية لتحسين التفاعل مع العملاء. الدورة تركز على توفير معرفة قابلة للتطبيق تساهم في رفع رضا العملاء وتعزيز الولاء لهم، مما يؤدي إلى تحسين أداء الأعمال والنمو المستدام. الدورة تُمكّن المشاركين من تحقيق نتائج ملموسة تدعم التطوير المستمر وليس مجرد الحصول على شهادة.