

# ورشة استراتيجيات التسويق المتمحور حول العميل

نيروبي - كينيا

12 - Oct 2026 - 16 - Oct 2026

\$5,500

**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER



## المقدمة

مع التطورات السريعة في السوق، يجب على الشركات تطوير استراتيجيات تسويقية تلبي توقعات العملاء وتضعهم في قلب كل قرار. يدرك مركز جنتكس للتدريب أهمية هذا التحول ويقدم ورشة العمل حول استراتيجيات التسويق المتمحور حول العميل. تهدف هذه الورشة إلى تزويد المحترفين في مجال التسويق بالمهارات والاستراتيجيات والرؤى اللازمة لتطوير خطط تسويقية تركز على العملاء وتتوافق مع الممارسات التجارية الحديثة. سيستكشف المشاركون تقنيات مبتكرة تساعد على فهم احتياجات وسلوكيات العملاء بشكل أفضل، مما يؤدي إلى حملات تسويقية أكثر تخصيصاً وفعالية. باتباع نهج متمحور حول العميل، يمكن للشركات زيادة ولاء العملاء وتحسين معدلات الاحتفاظ بهم وزيادة الربحية.

تعد هذه الورشة مثالية للمهنيين الذين يسعون إلى تحسين استراتيجياتهم التسويقية، واستخدام بيانات العملاء، ومواءمة الجهود التسويقية مع توقعات العملاء في بيئة تنافسية للغاية. يهدف مركز جنتكس للتدريب إلى تقديم تجربة تعليمية شاملة تمكن المشاركين من التفكير بشكل استراتيجي واتخاذ قرارات تعتمد على البيانات، مما يضع منظماتهم في طريق النجاح طويل الأجل.

## أهداف ورشة استراتيجيات التسويق المتمحور حول العميل

- فهم التسويق المتمحور حول العميل: تعلم كيفية تطوير وتنفيذ استراتيجيات تسويقية تعطي الأولوية لاحتياجات العملاء وتجاربهم.
- تحليل سلوك العميل: اكتساب رؤى حول كيفية استخدام تحليلات البيانات لتتبع تفضيلات العملاء، والتنبؤ بالاتجاهات، وتخصيص الحملات التسويقية وفقاً لذلك.
- تعزيز استراتيجيات التخصيص: فهم أهمية التسويق المخصص وكيفية استخدام التقسيم لتقديم رسائل مخصصة للجمهور المستهدف.

# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA  
Info@gentextraining.com



- تحسين التفاعل مع العملاء وزيادة الولاء: تطوير استراتيجيات لخلق تفاعلات هادفة مع العملاء تعزز الولاء للعلامة التجارية والعلاقات طويلة الأجل.
- تحسين مسارات العملاء: تعلم كيفية رسم وتحسين مسار العميل لتحسين تجربة العملاء بشكل عام.
- استخدام الأدوات الرقمية للحصول على رؤى العملاء: استكشاف أحدث الأدوات والتقنيات الرقمية التي تساعد في جمع وتحليل وتطبيق بيانات العملاء بشكل فعال.

## منهجية ورشة العمل

- محاضرات تفاعلية
- دراسات حالة
- مناقشات جماعية
- أمثلة من الواقع

## الفئات المستهدفة:

- المحترفين في مجال التسويق
- مدراء العلامات التجارية
- استراتيجيي الأعمال
- مدراء تجربة العملاء
- محترفي المبيعات
- رواد الأعمال الذين يسعون إلى اعتماد نهج تسويقي متمحور حول العميل





## محتوى ورشة استراتيجيات التسويق المتمحور حول العميل

### اليوم الأول: مقدمة في التسويق المتمحور حول العميل

- فهم نهج التسويق المتمحور حول العميل
- أهمية الاستراتيجيات المتمحورة حول العملاء في التسويق الحديث
- العناصر الأساسية لسلوك العميل وعمليات اتخاذ القرار
- دراسات حالة لشركات نجحت في التسويق المتمحور حول العميل

### اليوم الثاني: سلوك العميل وتحليل البيانات

- جمع وتفسير بيانات العملاء
- كيفية تتبع تفضيلات العملاء والاتجاهات
- أدوات تحليل البيانات ودورها في تخصيص الجهود التسويقية
- تمارين عملية في تقسيم بيانات العملاء

### اليوم الثالث: تطوير حملات تسويقية مخصصة

- دور التخصيص في التسويق المتمحور حول العميل
- كيفية إنشاء رسائل مخصصة لشرائح العملاء المختلفة
- استراتيجيات استخدام رؤى العملاء لتطوير الحملات التسويقية



- أمثلة على حملات تسويق مخصصة ناجحة

## اليوم الرابع: تفاعل العملاء ورسم مسار العميل

- تقنيات لتحسين تفاعل العملاء من خلال التسويق

- رسم مسار العميل لتحسين التجارب في كل نقطة تواصل

- تحديد نقاط الألم ومجالات التحسين في تفاعلات العملاء

- تمارين عملية حول رسم خرائط مسار العميل

## اليوم الخامس: استخدام الأدوات الرقمية في التسويق المتمحور

### حول العميل

- لمحة عن الأدوات والمنصات الرقمية التي تعزز رؤى العملاء

- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، التسويق عبر البريد الإلكتروني، وأدوات إدارة علاقات العملاء للتفاعل مع العملاء

- كيفية دمج الأدوات الرقمية في استراتيجية تسويق شاملة

- المشروع النهائي: تطوير استراتيجية تسويق متمحورة حول العميل بناءً على سيناريو من الواقع

**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA  
Info@gentextraining.com



## الخاتمة

بإكمال ورشة استراتيجيات التسويق المتمحور حول العميل بنجاح مع مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون فهماً أعمق لكيفية إنشاء استراتيجيات تسويقية تتماشى مع جمهورهم المستهدف، مما يؤدي في النهاية إلى علاقات أقوى مع العملاء ونتائج تجارية محسّنة.

**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER