والنمو الدورة التدريبية: التحول الرقمي وتجربة العميل في القطاع الخدمي لتعزيز الولاء

يونيو ٢٠٢٦ ٠٥ - ٠١

فيينا

٥٧٠٠ € (للشخص الواحد)

Ref: #DT7088_260906

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

العملاء. أصبحت تجربة العميل بالتقنيات الرقمية، حيث لم تعد جودة الخدمة وحدها يشهد القطاع الخدمي تحولاً جذرياً مدفوعاً من الأساسي للنجاح والنمو المستدام. هذه الدورة الرقمية (Digital Customer Experience) هي المحرك كافية لضمان ولاء الرقمي بفاعلية مصممة خصيصاً لمساعدة المؤسسات في القطاع الخدمي BIG BEN Training Center التدريبية الشاملة الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، لتقديم تجارب عملاء استثنائية. سنتعمق في كيفية على فهم وتطبيق استراتيجيات التحول أهمية مع العميل، بدءاً من أول تفاعل رقمي وصولاً إلى وتحليلات البيانات، والأتمتة لتعزيز كل نقطة اتصال استخدام التقنيات في تجاوز توقعات العملاء. فهم رحلة العميل الرقمية، وتحديد نقاط الاحتكاك، بناء علاقات طويلة الأمد. ستركز الدورة على التغلب عليها لضمان تحول رقمي ناجح كما سنسلط الضوء على التحديات الشائعة في هذا وتصميم حلول مبتكرة تسهم الأبحاث التي قدمها البروفيسور بيتر فيدر (Peter يصب في مصلحة العميل والمؤسسة على حد سواء. تشير المجال وكيفية التركيز على العملاء "Customer Centricity: Focus on the Right Customers for Strategic Advantage" في كتابه (Fader على المدى الطويل أمر بالغ الأهمية، وهذا المناسبين لتحقيق ميزة استراتيجية) إلى أن فهم قيمة (التركيز على العميل: تجربة العميل، هذه الدورة لتمكين الشركات من BEN Training Center يتطلب تحولاً رقمياً يعزز هذه القيمة. يقدم BIG العميل التحول الرقمي بناء قدرات رقمية قوية تضمن تحسين

العميل، وإدارة البيانات العملاء، وتطبيقات للخدمات، وتطوير استراتيجيات تجربة العميل، وتصميم وزيادة ولاء العملاء، وتعزيز الرقمية، وتخصيص تجربة العميل، وقياس رضا العملاء، الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، وأتمتة العمليات رحلة

لـ: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء تجربة العملاء.
- مدراء التحول الرقمي.
- مسؤولو التسويق الرقمي.
- قادة أقسام خدمة العملاء.
- المتخصصون في تطوير المنتجات والخدمات.
- مدراء العمليات التشغيلية.
- محللو البيانات والذكاء التجاري.
- المدراء التنفيذيون في القطاع الخدمي.
- رواد الأعمال في مجال الخدمات.
- المستشارون في مجال التكنولوجيا والأعمال.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المالية الرقمية. القطاع المصرفي والمالي، وتحديات التحول في الخدمات
- الرقمية المتعددة. قطاع الاتصالات، وتحسين تفاعل العملاء عبر القنوات
- للمرضى. قطاع الرعاية الصحية، وتقديم تجارب رقمية سلسة
- الرقمية. قطاع الفنادق والضيافة، وتخصيص تجربة النزلاء
- الشراء والتسليم. قطاع التجزئة والخدمات اللوجستية، وتحسين رحلة
- التعليم العالي، وتطوير تجربة الطلاب الرقمية.
- رقمية فعالة. الهيئات الحكومية وما في حكمها، وتقديم خدمات عامة
- العملاء. شركات التأمين، وتحسين معالجة المطالبات وتفاعل
- العملاء الرقمية. شركات الاستشارات والخدمات المهنية، وتطوير تجارب
- الرقمية. قطاع النقل والمواصلات، وتسهيل الحجوزات والتفاعلات

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة تجربة العملاء (CX)
- إدارة التحول الرقمي
- إدارة التسويق والمبيعات
- إدارة العمليات التشغيلية
- إدارة تقنية المعلومات
- إدارة خدمة العملاء
- إدارة الابتكار
- قسم تطوير الأعمال
- قسم إدارة المنتجات
- إدارة الموارد البشرية (في سياق تجربة الموظف الرقمية)

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- العميل في القطاع الخدمي، فهم العلاقة الجوهرية بين التحول الرقمي وتجربة
- والولاء، تصميم وتحسين رحلات العملاء الرقمية لزيادة الرضا
- الخدمات، تطبيق أدوات وتقنيات التحول الرقمي لتعزيز جودة
- تجارب العملاء، استخدام تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي لتخصيص
- في البيئات الرقمية، تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة التوقعات العملاء
- دوري، قياس وتحليل مؤشرات أداء تجربة العميل الرقمية بشكل
- والابتكار المستمر، بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل الرقمي
- البيانات العملاء الرقمية، التعامل مع تحديات الأمن والخصوصية في بيئة
- العميل الرقمية، تحديد الفرص الجديدة للنمو من خلال تحسين تجربة
- العملاء، تطبيق أتمتة العمليات الرقمية لتحسين كفاءة خدمة

منهجية الدورة التدريبية:

لضمان أقصى فائدة التدريبية منهجية تعليمية شاملة تركز على دمج يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة الخدمي، وتمارين عملية تهدف للمشاركين. تتضمن المنهجية ورش عمل تفاعلية، دراسات المعرفة النظرية بالتطبيق العملي الرقمي وتجربة العميل. سيتم تشجيع المشاركين إلى تمكين المتدربين من تصميم وتنفيذ استراتيجيات حالة واقعية من القطاع سيتم التركيز على مختلفة وتطوير حلول مبتكرة، مما يعزز مهارات على العمل في مجموعات صغيرة لتحليل سيناريوهات التحول استراتيجيات تجربة العميل، وتصميم رحلة العميل تقنيات التحول الرقمي لخدمة العملاء، وتطوير التفكير النقدي وحل المشكلات. في خدمة العملاء وتخصيص سيتم تسليط الضوء على كيفية استخدام الذكاء الرقمية، وإدارة البيانات العملاء بفعالية. كما ودعماً مستمراً، مما يضمن أن يكون المتدربون مجهزين التجربة. يقدم المدربون الخبراء ملاحظات بناءة الاصطناعي والأتمتة رضا العملاء. تجربة العميل الرقمية بفعالية في مؤسساتهم، وقياس بالمعرفة والأدوات اللازمة لقيادة مبادرات تحسين

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التحول الرقمي وتجربة العميل

- مقدمة إلى التحول الرقمي في القطاع الخدمي.
- تعريف تجربة العميل الرقمية وأهميتها الاستراتيجية.
- مكونات تجربة العميل الرقمية المتكاملة.
- فهم رحلة العميل الرقمية ونقاط الاتصال الرئيسية.
- أهمية التركيز على العميل في العصر الرقمي.
- التحولات التقنية التي تدعم تجربة العميل.
- التحديات والفرص في التحول الرقمي لتجربة العميل.

الوحدة الثانية: تصميم رحلة العميل الرقمية وتخطيطها

- أدوات وتقنيات رسم خرائط رحلة العميل (Customer Journey Mapping).
- تحديد نقاط الألم (Pain Points) والفرص في رحلة العميل.
- تصميم تجارب عملاء رقمية سلسة وممتعة.
- التحقق من صحة تصميم تجربة العميل واختبارها.
- أهمية التخصيص (Personalization) في تجربة العميل الرقمية.
- بناء سيناريوهات تفاعل العميل الرقمي.
- استخدام البيانات لتوجيه تصميم تجربة العميل.

الوحدة الثالثة: التقنيات المتقدمة لتعزيز تجربة العميل

- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمة العملاء.
- تطبيقات التعلم الآلي في تحليل سلوك العملاء.
- الأتمتة الروبوتية للعمليات (RPA) في خدمة العملاء.
- استخدام تحليلات البيانات الكبيرة لفهم العملاء.
- المنصات الرقمية الموحدة وتجربة العملاء المتكاملة.
- تقنيات المحادثة الذكية (Chatbots) والمساعدين الافتراضيين.
- تطبيقات الواقع الافتراضي والمعزز في تجربة العميل.

الوحدة الرابعة: قياس وتحسين تجربة العميل الرقمية

- العميل.ٔ مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس تجربة
- أدوات جمع ملاحظات العملاء وتحليلها.ٔ
- الرضا.ٔ الاستبيانات، صافي نقاط المروج (NPS)، ومؤشرات
- تطبيق منهجيات التحسين المستمر على تجربة العميل.ٔ
- إدارة التغيير في المؤسسة لدعم التحول الرقمي.ٔ
- بناء فريق عمل يركز على العميل وتجربته.ٔ
- دراسات حالة حول تحسين تجربة العميل الناجحة.ٔ

التحول الوحدة الخامسة: استراتيجيات مستقبلية وتحديات

- العميل.ٔ الاتجاهات المستقبلية في التحول الرقمي وتجربة
- تحديات أمن البيانات والخصوصية في البيئة الرقمية.ٔ
- إدارة توقعات العملاء في عالم سريع التغير.ٔ
- بناء نموذج عمل مرن يتكيف مع الابتكار التقني.ٔ
- الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في التحول الرقمي.ٔ
- دور القيادة في دفع عجلة التحول الرقمي.ٔ
- صياغة خارطة طريق للتحول الرقمي المستمر.ٔ

الأسئلة المتكررة:ٔ

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.ٔ

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

فخ التشتت التقني للمؤسسات الخدمية أن تضمن مواكبة توقعات العملاء في ظل التطور السريع للتقنيات الرقمية، كيف يمكن

أو إهمال الجانب الإنساني في التفاعل؟ المتغيرة باستمرار دون الوقوع في

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

مباشرة بالتحديات بتركيزها المتخصص على القطاع الخدمي، مما تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center من تقديم نظرة عامة، تتعمق الدورة والفرص الفريدة التي تواجهها المؤسسات في هذا يضمن أن يكون المحتوى ذو صلة نحن مع التركيز على تطبيقات عملية للذكاء الاصطناعي، في استراتيجيات محددة لتحسين تجربة العميل الرقمية، المجال. بدلاً ودراسات حالة من نقدم رؤى عميقة حول كيفية تصميم وتطوير رحلات عملاء وتحليلات البيانات، والأتمتة في خدمة العملاء. من فهم المبادئ الأساسية وراء شركات رائدة. الدورة لا تركز فقط على الأدوات، بل سلسة ومخصصة، مع أمثلة واقعية إلى المنهجية استراتيجيات تجربة العميل القائمة على البيانات. التحول الرقمي لخدمة العملاء، وكيفية بناء تمكن المتدربين اللازمة لتحقيق تأثير ملموس في مؤسساتهم، التفاعلية، يضمن أن يكتسب المشاركون المهارات هذا النهج العملي، بالإضافة وتطبيقات استراتيجيات تجربة العميل، وتصميم رحلة العميل من خلال تحسين التحول الرقمي للخدمات، وتطوير والمعرفة تجربة العميل، وقياس رضا العملاء، الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، وأتمتة العمليات الرقمية، وإدارة البيانات العملاء، وزيادة ولاء العملاء. الرقمية، وتخصيص