مركز الأكاديمية
الإسكندنافية للتدريب

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

دورة: إدارة تجربة العملاء

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-1508SA	الباحة	قاعة فندقية	2026-12-20	2026-12-24	SR 9950	العربية ـ 25

مقدمة الدورة التدريبية:

يهدف البرنامج إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم تجربة عملاء استثنائية. يستهدف هذا البرنامج المهنيين المسؤولين عن إدارة تجربة العملاء، بما في ذلك مديري خدمة العملاء والمسوقين وأصحاب الأعمال.

الهدف العام للدورة التدريبية:

تمكين المشاركين من اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجيات فعّالة لإدارة تجربة العملاء، مما يعزز رضا العملاء ويساهم في تحقيق أهداف الأعمال بشكل مستدام.

اهداف الدورة التدريبية:

- توفير فهم لمبادئ وممارسات إدارة تجربة العملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجية تجربة العملاء.
- تطوير قدرة المشاركين على قياس وتحليل تعليقات العملاء.
- توفير نظرة على أحدث الاتجاهات والابتكارات في إدارة تجربة العملاء.

المستهدفون من حضور الدورة التدريبية:

- مديري ومشرفي خدمة العملاء.
- للمحترفين في مجال التسويق.

- لأصحاب الأعمال ورجال الأعمال.
- لأي شخص مسؤول عن إدارة تجربة العملاء.

مخطط الدورة التدريبية التفصيلي

مقدمة في إدارة تجربة العملاء

- مقدمة في إدارة تجربة العملاء.
- فهم تجربة العملاء.
- المبادئ الرئيسية لإدارة تجربة العملاء.
- فوائد تقديم تجربة عملاء استثنائية.
- تصميم استراتيجية تجربة العملاء

تصميم استراتيجية تجربة العملاء

- تحديد احتياجات وتوقعات العملاء.
- تطوير ثقافة تتمحور حول العملاء.
- إنشاء خريطة رحلة العميل.

قياس وتحليل تعليقات العملاء

- قياس تعليقات العملاء.
- فهم قنوات تعليقات العملاء.
- تصميم استطلاعات فعالة.
- تحليل وتفسير تعليقات العملاء.

تنفيذ استراتيجية تجربة العملاء

- تنفيذ استراتيجية تجربة العملاء.
- تنفيذ برنامج لجمع تعليقات العملاء.
- تدريب الموظفين على تقديم تجربة عملاء استثنائية.
- مقارنة تجربة العملاء مع أهداف الأعمال.

تحسين تجربة العملاء باستخدام الابتكار والتكنولوجيا

- استكشاف الابتكارات الحديثة في مجال تجربة العملاء.
- الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء.
- تطبيق الذكاء الاصطناعي وأدوات التحليل التنبؤية في تحسين التفاعل مع العملاء.
- استخدام التحليلات المتقدمة لتحسين رحلة العميل.
- استراتيجيات لتعزيز الولاء والاحتفاظ بالعملاء من خلال التحسين المستمر.

مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب يعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصًا لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من مركز الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب .

أوقات البرامج التدريبية :

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.
- جميع الاسعار لا تتضمن 15 % ضريبة القيمة المضافة

Mobile | 00966536473335 : Mobile | 00966112695229 : Phone : 00966552365295
info@scandinavianacademy.co : Email | https://scandinavianacademy.co : Web site
المملكة العربية السعودية ـ الرياض ـ حي الخليج ـ شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر ـ 13223 ـ مكتب رقم 5 | P.O.BOX : 13224

SCANDINAVIAN ACADEMY

Scandinavian Academy

Training Center

00966112695229

info@scandinavianacademy.co

المملكة العربية السعودية - الرياض - حي الخليج - شارع الشيخ عبد العزيز بن عبد الرحمن بن بشر - 13223 - مكتب رقم 5

Riyadh - Al Khaleej District - Sheikh Abdul Aziz Bin Abdul Rahman Bin Bishr Street - 13223 - Office No. 5