



دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء

نظرة عامة

دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء لمدة 5 أيام، وهي دورة متوسطة لمديري الاحتفاظ والولاء ومتخصصي CRM ومديري الخدمة ومحليي العملاء، ويعود المشاركون بنظام إجراءات للاحتفاظ والولاء. يشخص المشاركون مخاطر التسرب ويصممون عروض الولاء وتدخلات دورة العلاقة وضوابط التخصيص وقياس النتائج. تتناول أجايل للتدريب الاحتفاظ بالعملاء والولاء كمنظومة تشغيل منسقة.

الفئة المستهدفة

- فرق الاحتفاظ المسؤولة عن منع التسرب وإجراءات الإنقاذ
- فرق الولاء المسؤولة عن العروض والقواعد وقيمة العضوية
- فرق CRM المسؤولة عن إشارات دورة العلاقة ومسارات العمل
- فرق الخدمة المسؤولة عن استرداد الخدمة واستمرار العلاقة
- فرق التحليل المسؤولة عن أدلة الاحتفاظ والتقارير

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون علاقات العملاء أو بياناتهم، وتستبعد إدارة CRM العامة وإنتاج الحملات واستراتيجية CX العامة واستبيانات الرضا وحدها.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على تكرار العلاقة واستمرار العملاء.

- الاحتفاظ والولاء وCRM وعمليات الخدمة وتحليلات العملاء
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات وخدمات الاشتراك
- التجزئة والضيافة والسفر والتجارة الرقمية
- الخدمات الصحية والتعليمية وجهات العضوية
- الخدمات المهنية وعمليات حسابات الأعمال



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أداء الاحتفاظ ومحركات تسرب العملاء
- بناء قواعد تدخل عبر دورة علاقة العميل
- تقييم عروض الولاء وقيمة العلاقة
- تطبيق استرداد الخدمة والإنقاذ والاستعادة
- استخدام التخصيص المحكوم وضوابط الموافقة
- ترتيب تحسينات الاحتفاظ وفق أدلة الأداء

جدول الدورة

اليوم 1: أدلة الاحتفاظ والتسرب

- بطاقة خط أساس الاحتفاظ بالعملاء
- ورقة تعريف حدث التسرب
- تحليل محركات فقدان العملاء
- سجل إشارات العملاء المعرضين للتسرب
- مصفوفة ترتيب فرص الاحتفاظ

اليوم 2: دورة العلاقة وتصميم التدخل

- خريطة مراحل دورة علاقة العميل
- دليل محفزات المخاطر عبر دورة العلاقة
- شجرة قرار تدخلات الاحتفاظ
- قواعد أهلية إجراءات الإنقاذ
- مخطط تسلسل استعادة العملاء



اليوم 3: عرض الولاء والحوكمة

- لوحة عرض قيمة الولاء
- ورقة تصميم قواعد الكسب والاستخدام
- شبكة أولوية القيمة الدائمة للعميل
- قائمة تحقق الموافقة على بيانات الولاء
- سجل حوكمة التخصيص

اليوم 4: التنفيذ والقياس

- دليل استرداد الخدمة لدعم الاحتفاظ
- خريطة ملكية الاحتفاظ بين الإدارات
- جدول مراقبة مجموعات الاحتفاظ
- لوحة مؤشرات سلوك الولاء
- سجل مراجعة تجارب الاحتفاظ

اليوم 5: ممارسة الاحتفاظ والولاء

- تمرين: تشخيص نمط تسرب العملاء
- تمرين: اختيار تدخل عبر دورة العلاقة
- تمرين: مراجعة عرض ولاء
- تمرين: تقييم أدلة الاحتفاظ
- المشروع الختامي: نظام إجراءات الاحتفاظ بالعملاء والولاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والاشتراكات والتجزئة والضيافة لربط أدلة التسرب بقرارات الاحتفاظ المنسقة.

- نشاط مقترح: تحديد محركات التسرب وترتيب مجموعات العملاء المعرضة له.
- نشاط مقترح: تصميم إجراءات إنقاذ واستعادة لمراحل مختلفة من العلاقة.
- نشاط مقترح: اختبار عرض ولاء وفق القيمة والموافقة وقواعد التشغيل.
- نشاط مقترح: مراجعة أدلة المجموعات وإسناد مسؤوليات التحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب الاحتفاظ بالعملاء والولاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي الاحتفاظ والولاء وCRM والخدمة وتحليلات العملاء، ويفترض مسؤوليتهم عن العلاقات أو تدخلات دورة العلاقة أو أدلة الأداء.

كيف تختلف عمليات الاحتفاظ بالعملاء والولاء عن CRM العامة؟

تركز عمليات الاحتفاظ والولاء على مخاطر التسرب وتدخلات دورة العلاقة وقيمة الولاء وإجراءات الإنقاذ واستمرار العلاقة، بينما تغطي CRM إدارة سجلات العملاء وتفاعلاتهم على نطاق أوسع.

كيف تحدد الفرق مخاطر تسرب العملاء؟

تحدد الفرق مخاطر التسرب من خلال أحداث الفقد المعرفة وتغيير السلوك وإخفاقات الخدمة وانخفاض التفاعل وقيمة العلاقة وتغذية العملاء الراجعة والإشارات الخاصة بكل شريحة.

ما الذي يجعل عرض الولاء مفيدا للاحتفاظ بالعملاء؟

يدعم عرض الولاء الاحتفاظ عندما يقدم قيمة ملائمة ويشجع سلوك العلاقة المقصود ويملك قواعد واضحة ويحمي بيانات العملاء وينتج أدلة قابلة للمراجعة.

كيف تقاس نتائج الاحتفاظ بالعملاء؟

تقاس النتائج من خلال مجموعات معرفة ومؤشرات الاحتفاظ والفقد وتكرار السلوك ونتائج التدخل وقيمة العلاقة وأدلة تجارب التحسين المنضبطة.

الخاتمة

يعود المشاركون بنظام إجراءات الاحتفاظ بالعملاء والولاء، ويضم تعريفات التسرب وإشارات المخاطر ومحفزات دورة العلاقة وقواعد التدخل وضوابط الولاء وروتين القياس. يربط النظام الأدلة بعمل احتفاظ منسق. كما يمنح الفرق عملية متكررة لاختبار الإجراءات ومراجعة النتائج وإسناد التحسينات.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية