



دورة تشغيل برامج مناصرة العملاء وإدارة السمعة



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تشغيل برامج مناصرة العملاء وإدارة السمعة

نظرة عامة

دورة تشغيل برامج مناصرة العملاء وإدارة السمعة لمدة 5 أيام للمختصين في تجربة العميل والخدمة والاتصال والسمعة ومناصرة العلامة، ويعود المشاركون بخطة تشغيل مناصرة العملاء وإدارة السمعة. تربط الدورة تجارب العملاء المثبتة بالمناصرة الطوعية والإحالات الأخلاقية وشهادات العملاء ومراقبة السمعة والتصعيد واستعادة الثقة. وتستخدم أدوات لرحلة العميل العناصر وحوكمة المشاركة وأدلة صوت العميل وتنسيق الاستجابة بين الفرق. تربط أجايل للتدريب مناصرة العملاء وإدارة السمعة بالممارسة التشغيلية المنضبطة.

الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العميل المسؤولة عن جودة الرحلة وإشارات المناصرة
- فرق الخدمة المسؤولة عن استعادة العلاقة ومتابعة العملاء
- فرق الاتصال المسؤولة عن مراقبة السمعة وتنسيق الاستجابة
- فرق العلامة المسؤولة عن مشاركة العناصر وحوكمة الشهادات
- فرق الرؤى المسؤولة عن أدلة صوت العميل وقياس المناصرة

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لإدارة تفاعلات العملاء أو إشارات السمعة في العمل، وتستبعد مهارات الخدمة العامة وتصميم مكافآت الولاء والعلاقات الإعلامية وقيادة الأزمات وحملات المؤثرين المدفوعة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها صوت العميل في الثقة والإحالات وقرارات السمعة.

- تجربة العميل وخدمة العملاء والاتصال والتسويق
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- الخدمات الصحية والتعليمية والضيافة والسفر
- التجزئة والتوزيع والتجارة الإلكترونية والخدمات الاستهلاكية
- الخدمات المهنية واللوجستية والمرافق والعمليات المواجهة للجمهور



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل جاهزية مناصرة العملاء والتعرض لمخاطر السمعة
- بناء رحلة العميل العناصر وإطار المشاركة
- تطبيق ضوابط الموافقة والمصادقية على قصص العملاء
- استخدام أدلة صوت العميل لترتيب فرص المناصرة
- تقييم إشارات السمعة وحدود التصعيد
- بناء خطة منسقة لتشغيل المناصرة وإدارة السمعة

جدول الدورة

اليوم 1: سياق المناصرة والجاهزية

- سلسلة قيمة مناصرة العملاء
- تشخيص جاهزية المناصرة
- خريطة محركات ثقة العميل
- سجل التعرض لمخاطر السمعة
- مصفوفة مسؤوليات أصحاب المصلحة في المناصرة

اليوم 2: رحلة العميل العناصر والمشاركة

- خريطة رحلة العميل العناصر
- معايير تحديد العملاء المناصرين
- شجرة قرار الموافقة على المشاركة
- قائمة فحص حوكمة الحالات وشهادات العملاء
- لوحة إيقاع تفاعل المناصرين



اليوم 3: صوت العميل والقياس

- مسار أدلة صوت العميل
- شبكة تصنيف إشارات المناصرة
- دليل تفسير مقياس التوصية
- منهج التحقق النوعي من قصة العميل
- بطاقة أداء مناصرة العملاء

اليوم 4: مراقبة السمعة والاستجابة

- لوحة مراقبة إشارات السمعة
- مصفوفة شدة المشكلة والتصعيد
- خريطة ملكية الاستجابة للعميل
- سجل أدلة استعادة الخدمة
- بروتوكول تنسيق الاستجابة للسمعة

اليوم 5: ممارسة تشغيل المناصرة وإدارة السمعة

- تمرين: تشخيص جاهزية المناصرة
- تمرين: بناء رحلة العميل المناصر
- تمرين: التحقق من قصة عميل
- تمرين: تنسيق استجابة لحماية السمعة
- المشروع الختامي: خطة تشغيل مناصرة العملاء وإدارة السمعة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والتقنية والضيافة والخدمات المهنية لربط أدلة العملاء بقرارات المناصرة والسمعة.

- نشاط مقترح: تقييم مدى جاهزية تجربة إيجابية لمناصرة طوعية من العميل.
- نشاط مقترح: تصميم مسار موافقة لإحالة أو شهادة أو مساهمة مجتمعية.
- نشاط مقترح: تصنيف إشارات السمعة وتعيين مسؤوليات التصعيد.
- نشاط مقترح: دمج الرحلة والأدلة والحوكمة وأدوات الاستجابة في خطة تشغيل.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تشغيل مناصرة العملاء وإدارة السمعة وماذا تفترض؟

تناسب فرق تجربة العميل والخدمة والاتصال والعلامة والرؤى، وتفترض تعامل المشاركين مع تفاعلات العملاء أو أدلتهم أو إشارات السمعة.

كيف تختلف دورة مناصرة العملاء عن دورة ولاء العملاء؟

تنظم دورة مناصرة العملاء الإحالات الطوعية والشهادات والمشاركة وصوت العميل، بينما تركز دورة ولاء العملاء عادة على الاحتفاظ وتكرار التعامل والمزايا والمكافآت.

كيف تحمي مناصرة العملاء السمعة دون التلاعب بالتقييمات؟

تحمي مناصرة العملاء السمعة بالاعتماد على تجارب مثبتة وموافقة واعية ولغة أصيلة من العميل وقواعد مشاركة شفافة والفصل بين معالجة الملاحظات وطلب التأييد العلني.

ما الإشارات التي تدخل في قياس مناصرة العملاء؟

يجمع قياس مناصرة العملاء بين نية التوصية والإحالات الطوعية والمشاركة في الشهادات والمساهمات المجتمعية والملاحظات النوعية وحالات الانسحاب وجودة المتابعة.

متى يجب تصعيد إشارة مرتبطة بالسمعة؟

يجب تصعيد إشارة السمعة عندما تتجاوز شدتها أو انتشارها أو ضررها على العميل أو تكرارها أو حساسيتها لدى أصحاب المصلحة أو غياب ملكيتها الحد التشغيلي المتفق عليه.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تشغيل مناصرة العملاء وإدارة السمعة، وتضم نتائج الجاهزية ورحلة العناصر وضوابط الموافقة ومنطق القياس وقواعد التصعيد وملكية الاستجابة. تحول الخطة أنشطة المناصرة المتفرقة إلى قرارات تشغيلية قابلة للتتبع. كما تساعد الفرق على حماية صوت العميل الأصل وتنسيق إجراءات السمعة.



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	مونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية