



دورة تصميم تجربة العميل وبناء ولاء العلامة التجارية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تصميم تجربة العميل وبناء ولاء العلامة التجارية

نظرة عامة

دورة تصميم تجربة العميل وبناء ولاء العلامة التجارية لمدة 5 أيام للمسؤولين عن تجربة العميل والعلامة والخدمة والتسويق ومالكي الخدمات، ويعود المشاركون بخطة عمل تجربة ولاء العلامة التجارية. تربط الدورة ولاء العملاء بأدلة تجربة العميل واتساق التجربة والقيمة العاطفية والوظيفية وإشارات ثقة العملاء واستعادة الخدمة ومناصرة العملاء وأدلة الاحتفاظ. تعالج الدورة تشتت قرارات الولاء من خلال تحليل قابل للتتبع وإجراءات منسقة. تقدم أجايل للتدريب الولاء بوصفه نتيجة تكتسبها المؤسسة عبر التجربة.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تصميم تجربة العميل وحوكمتها
- القادة المسؤولون عن معايير الخدمة واتساق التجربة
- المختصون المسؤولون عن علاقات العلامة وثقة العملاء
- المدبرون المسؤولون عن أدلة الاحتفاظ وأولويات التحسين
- مالكو الخدمات المسؤولون عن قرارات الاستعادة ومناصرة العملاء

تفترض الدورة تأثير المشاركين مسبقاً في تفاعلات العملاء أو قرارات التجربة، وتستبعد إدارة العلامة العامة وتشغيل برامج الولاء وأنظمة إدارة علاقات العملاء ورسم الرحلة وحده ومهارات خدمة العملاء الأساسية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تشكل فيها التجارب المتكررة الولاء والمناصرة.

- تجربة العميل وجودة الخدمة وعلاقات المتعاملين
- التسويق وإدارة العلامة والعمليات التجارية
- التجزئة والضيافة وخدمات السفر
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والاتصالات والخدمات الرقمية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص محركات ولاء العملاء باستخدام أدلة التجربة
- تحليل الاتساق عبر قنوات تفاعل العملاء
- مقارنة إسهامات القيمة العاطفية والوظيفية
- تطبيق إشارات الثقة وأساليب استعادة الخدمة
- تقييم مسارات المناصرة ومؤشرات الاحتفاظ
- بناء خطة عمل مرتبة الأولويات لتجربة ولاء العلامة

جدول الدورة

اليوم 1: محركات الولاء وأدلة التجربة

- خريطة محركات ولاء العملاء
- شبكة أدلة النجاح والجهود والعاطفة
- مقارنة الولاء الاتجاهي والسلوكي
- سجل إشارات ثقة العملاء
- خط أساس أدلة الولاء

اليوم 2: اتساق التجربة والقيمة

- تدقيق اتساق وعد التجربة
- مصفوفة القيمة الوظيفية والعاطفية
- سجل تباين التجربة عبر القنوات
- تحليل فجوة التوقع والتقديم
- شبكة ترتيب مخاطر الولاء



اليوم 3: الثقة واستعادة الخدمة

- قائمة تحقق تفاعل بناء الثقة
- تقييم أثر تعثر الخدمة
- تسلسل إجراءات الاستعادة إلى الثقة
- ورقة مراجعة عدالة الاستعادة
- سجل أدلة الولاء بعد الاستعادة

اليوم 4: المناصرة وأدلة الاحتفاظ

- خريطة مسار مناصرة العملاء
- تحليل محفزات التوصية
- لوحة معلومات أدلة الاحتفاظ
- مجموعة مؤشرات نتائج الولاء
- لوحة قرارات تحسين التجربة

اليوم 5: ممارسة تجربة ولاء العلامة

- تمرين: تشخيص محركات الولاء
- تمرين: تدقيق اتساق التجربة
- تمرين: تصميم استجابة من الاستعادة إلى الثقة
- تمرين: تقييم أدلة المناصرة والاحتفاظ
- المشروع الختامي: خطة عمل تجربة ولاء العلامة التجارية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من التجزئة والمصارف والرعاية الصحية والخدمات الرقمية لربط أدلة العملاء بقرارات الولاء.

- نشاط مقترح: ربط أدلة النجاح والجهود والعاطفة والثقة بمخاطر الولاء القابلة للملاحظة.
- نشاط مقترح: تدقيق الفروق بين وعد التجربة وتقديمها عبر القنوات.
- نشاط مقترح: تصميم استجابة استعادة عادلة تعيد بناء الثقة بعد تعثر الخدمة.
- نشاط مقترح: اختيار مؤشرات المناصرة والاحتفاظ للوحة قرارات التحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تصميم تجربة العميل وولاء العلامة وماذا تفترض؟

تناسب المختصين المؤثرين في تفاعلات العملاء أو معايير الخدمة أو علاقات العلامة أو قرارات الاحتفاظ، وتفترض مسؤولية عملية عن قرارات التجربة دون اشتراط خبرة سابقة في تحليلات الولاء.

كيف يختلف تصميم تجربة العميل وولاء العلامة عن إدارة برامج الولاء؟

يحسن تصميم تجربة العميل وولاء العلامة الظروف التي تكسب الثقة والتفضيل والاحتفاظ والمناصرة، بينما تدير برامج الولاء المكافآت والنقاط والمستويات وعمليات الأعضاء.

ما إشارات تجربة العميل التي تساعد على تشخيص ولاء العلامة؟

تجمع الإشارات المفيدة نجاح العميل والجهود والعاطفة والثقة والاتساق ونتائج الاستعادة وسلوك التوصية وأدلة الاحتفاظ، بدلا من الاعتماد على مقياس واحد.

كيف تحمي استعادة الخدمة ثقة العملاء وولاءهم؟

تحمي استعادة الخدمة الثقة عندما تقرر الاستجابة بالأثر وتطبق معالجة عادلة وتتواصل بوضوح وتسجل أدلة ما بعد الاستعادة للمتابعة والتحسين.

كيف توجه مناصرة العملاء وأدلة الاحتفاظ القرارات؟

تفسر مناصرة العملاء وأدلة الاحتفاظ مع سياق التجربة وأنماط الشرائح والأسباب التشغيلية، ثم تتحول إلى قرارات مرتبة الأولويات ذات مسؤولين ومقاييس مراجعة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة عمل تجربة ولاء العلامة التجارية، وتضم أدلة المحركات ونتائج الاتساق وأولويات القيمة وإشارات الثقة وإجراءات الاستعادة ومسارات المناصرة ومؤشرات الاحتفاظ. تحول الخطة أدلة العملاء المتفرقة إلى قرارات تجربة ذات مسؤولية واضحة. كما تساعد الفرق على تنسيق التحسينات التي تدعم الولاء المكتسب عبر تفاعلات العملاء.



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