



## دورة ممارسة تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل



## دورة ممارسة تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل

المرجع: 152946\_693 التاريخ: 19 - 30 يوليو 2027 المكان: فيينا الرسوم: Euro 10000

### نظرة عامة

دورة ممارسة تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل لمدة 10 أيام لمديري تجربة الزائر وفرق تجربة العميل وموظفي تشغيل المنشآت والوجهات ومصممي الخدمات ومشرفي الخطوط الأمامية، ويعود المشاركون بملف تحسين تجربة الزائر والعميل. يجمع المشاركون البحث وبناء الشخصيات وخرائط الرحلة ومخططات الخدمة وسهولة الوصول وتصميم نقاط الاتصال والقياس واستعادة الخدمة والحوكمة. تربط أجايل للتدريب تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل بالممارسة التشغيلية.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استراتيجية تجربة الزائر والعميل وتحسينها
- موظفو المنشآت والوجهات المسؤولون عن الوصول والتنقل والطاير والخدمات
- مصممو الخدمات المسؤولون عن الرحلات ونقاط الاتصال ومخططات الخدمة
- مشرفو الخطوط الأمامية المسؤولون عن تقديم الخدمة والتغذية الراجعة واستعادة الخدمة
- فرق العمليات والرؤى المسؤولة عن القياس وترتيب أولويات التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون خدمات موجهة للجمهور، وتستبعد محاكاة المعالم السياحية وحدها ومهارات خدمة العملاء العامة واستراتيجية تجربة العميل دون ممارسة التصميم.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد فيها التجارب الميدانية والرقمية على تنسيق نقاط الاتصال والعمليات التشغيلية.

- المتاحف والمعالم والمنشآت الثقافية ومواقع التراث
- السياحة والضيافة والوجهات والفعاليات
- المنشآت الصحية والحرم التعليمي والخدمات العامة
- التجزئة والنقل والعقارات وعمليات العملاء
- تصميم التجربة والبحث والتسويق وجودة الخدمة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل احتياجات الزوار والعملاء عبر التجربة من البداية إلى النهاية
- بناء الشخصيات وخرائط الرحلة ومخططات الخدمة
- تقييم سهولة الوصول والطواير والتوجيه واستمرارية القنوات
- تطبيق أساليب التغذية الراجعة والقياس على أولويات التجربة
- تصميم ممارسات استعادة الخدمة والحوكمة
- بناء ملف تحسين لتجربة الزائر والعميل للتنفيذ

## جدول الدورة

### اليوم 1: استراتيجيات التجربة ونطاقها

- لوحة نطاق تجربة الزائر والعميل
- بيان رؤية التجربة ونتيجتها
- خريطة أصحاب المصلحة ومنظومة الخدمة
- حصر القنوات الميدانية والرقمية
- قائمة فحص خط أساس حوكمة التجربة

### اليوم 2: أبحاث الزوار والعملاء

- شبكة تخطيط أسئلة البحث
- دليل الملاحظة والاستقصاء السياقي
- بروتوكول المقابلة والاستماع
- ورقة ترميز أدلة التغذية الراجعة
- مصفوفة ترتيب أولويات الرؤى البحثية



### اليوم 3: الشخصيات واحتياجات التجربة

- قالب الشخصية المبني على السلوك
- خريطة دوافع الزائر وحواجزه
- سلم أهداف العميل وتوقعاته
- بطاقات مراعاة احتياجات سهولة الوصول
- ورقة تعريف سيناريو التجربة

### اليوم 4: رسم خريطة الرحلة

- إطار نطاق الرحلة من البداية إلى النهاية
- خريطة المرحلة والإجراء والفكرة والشعور
- طبقة نقاط الاتصال والقنوات
- سجل نقاط الألم وفرص التحسين
- قائمة فحص مراجعة أدلة الرحلة

### اليوم 5: إعداد مخطط الخدمة

- تصميم مسار إجراءات العميل
- خريطة إجراءات الواجهة الأمامية والخلفية
- طبقة عمليات الدعم والاعتماديات
- تحليل نقاط التعثر والتسليمات
- مراجعة تحقق مخطط الخدمة

### اليوم 6: سهولة الوصول والدمج

- دليل مراجعة سهولة الوصول عبر الرحلة
- قائمة فحص صيغ المعلومات الدامجة
- مصفوفة تصميم التجارب البديلة
- خطة تفاعل الخدمة المدعومة
- طريقة التقاط التغذية الراجعة عن سهولة الوصول



## اليوم 7: الطوابير والتوجيه ونقاط الاتصال

- خريطة تجربة الوصول والطابور
- تدقيق نقاط قرار التوجيه
- موجز تصميم نقطة الاتصال الميدانية
- فحص استمرارية نقطة الاتصال الرقمية
- سجل التعثر عبر القنوات

## اليوم 8: التغذية الراجعة والقياس

- شجرة أسئلة قياس التجربة
- مصفوفة تغطية قنوات التغذية الراجعة
- لوحة تحليل الموضوعات النوعية
- بطاقة تعريف مؤشر التجربة
- شبكة ترتيب الإجراءات من الرؤى

## اليوم 9: استعادة الخدمة والحوكمة

- قائمة فحص اكتشاف تعثر الخدمة
- تسلسل استجابة استعادة الخدمة
- خريطة التصعيد والملكية
- دورة حوكمة تحسين التجربة
- سجل قرارات مبادرات التحسين

## اليوم 10: ممارسة تصميم تجربة الزائر والعميل

- تمرين: تحويل نتائج البحث إلى شخصيات
- تمرين: رسم رحلة الزائر والعميل
- تمرين: بناء مخطط خدمة واختباره
- تمرين: ترتيب إجراءات سهولة الوصول والاستعادة والقياس
- المشروع الختامي: ملف تحسين تجربة الزائر والعميل

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من المتاحف والوجهات والرعاية الصحية والنقل والتجزئة لربط أدلة التجربة بالقرارات التشغيلية.



- نشاط مقترح: ملاحظة خدمة موجهة للجمهور وتحويل الأدلة إلى شخصيات واحتياجات للتجربة.
- نشاط مقترح: رسم رحلة من البداية إلى النهاية وإعداد مخطط للواجهة الأمامية والخلفية وعمليات الدعم.
- نشاط مقترح: تدقيق سهولة الوصول والطوابير والتوجيه واستمرارية القنوات في نقاط اتصال مختارة.
- نشاط مقترح: جمع إجراءات التغذية الراجعة والاستعادة والقياس والحوكمة في ملف تحسين.

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل وماذا تفترض؟

تناسب المسؤولين عن استراتيجية التجربة أو البحث أو التصميم أو التشغيل أو الإشراف أو القياس، وتفترض معرفة سياق خدمة أو منشأة موجهة للجمهور.

### كيف يختلف تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل عن إدارة تجربة العميل؟

يطبق تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل أدوات البحث والرحلات ومخططات الخدمة وسهولة الوصول ونقاط الاتصال، بينما تتناول إدارة تجربة العميل الاستراتيجية والثقافة والملكية والأداء على نطاق المؤسسة.

### لماذا يجمع تصميم تجربة الزائر وتجربة العميل بين المجالين؟

يساعد الجمع بين المجالين على ربط احتياجات المنشآت مثل الوصول والطوابير والتوجيه بممارسات الرحلة والقنوات والتغذية الراجعة والاستعادة والحوكمة.

### ما الفرق بين خريطة الرحلة ومخطط الخدمة؟

تمثل خريطة الرحلة إجراءات المستخدم وأفكاره ومشاعره ونقاط اتصاله، بينما يربط مخطط الخدمة هذه الإجراءات بالتقديم في الواجهة الأمامية والعمل الخلفي وعمليات الدعم والاعتماديات والتسليمات.

### كيف تحسن سهولة الوصول رحلة الزائر؟

تحسن سهولة الوصول رحلة الزائر عبر مراعاة المعلومات والتنقل والوصول الميداني والصيغ البديلة والخدمة المدعومة وخيارات التجربة المنصفة من التخطيط حتى المغادرة.



## الخاتمة

يعود المشاركون بملف تحسين تجربة الزائر والعميل، ويضم رؤى البحث والشخصيات وخرائط الرحلة ومخططات الخدمة ونتائج سهولة الوصول وموجزات نقاط الاتصال وتعريفات القياس وممارسات الاستعادة وإجراءات الحوكمة. يربط الملف أدلة التجربة بالتغييرات التشغيلية ذات الأولوية. ويدعم التحسين المنسق عبر المنشآت والقنوات والخطوط الأمامية وعمليات الدعم.