



## دورة الممارسات التشغيلية للتميز في تجربة العميل



## دورة الممارسات التشغيلية للتميز في تجربة العميل

المرجع: 153692\_703 التاريخ: 12 - 16 أبريل 2027 المكان: ميلان الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة الممارسات التشغيلية للتميز في تجربة العميل لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لمديري تجربة العميل وقادة الخدمة ومالكي الرحلات ومشرفي مراكز الاتصال وفرق التحسين، ويعود المشاركون بنظام عمل التميز في تجربة العميل. يحول المشاركون رؤى العملاء إلى وعد للتجربة ومعايير خدمة والتزامات للرحلات ذات الأولوية وملكية ومقاييس للتجربة وروتين للملاحظة واجتماعات للمراجعة وإجراءات تحسين منضبطة. تقدم أجايل للتدريب التميز في تجربة العميل بوصفه ممارسة إدارية قابلة للتكرار.

### الفئة المستهدفة

- فرق تجربة العميل المسؤولة عن المعايير وروتين التحسين
- قادة الخدمة المسؤولون عن اتساق التنفيذ بين الفرق
- مالكو الرحلات المسؤولون عن الالتزامات في نقاط التفاعل ذات الأولوية
- مشرفو مراكز الاتصال المسؤولون عن أدلة الملاحظة والتوجيه
- فرق التحسين المسؤولة عن المقاييس والإجراءات والمتابعة

تفترض الدورة إدارة المشاركين لفرق خدمة أو رحلات أو أدلة عملاء، وتستبعد إعادة تصميم الرحلات بالتفصيل وعمليات الشكاوى وحملات العلامة والتحضير للشهادات وتحول الثقافة المؤسسية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى معايير متسقة لتجربة العميل وروتين قابل للقياس للتحسين.

- تجربة العميل وجودة الخدمة والعمليات ومراكز الاتصال
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- التجزئة والتجارة الإلكترونية والضيافة والسفر
- الخدمات الصحية والتعليمية والخدمات الموجهة للجمهور
- المرافق والخدمات اللوجستية وإدارة المنشآت والخدمات المهنية



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مبادئ تميز الخدمة على القرارات التشغيلية
- تحليل رؤى العملاء لصياغة التزامات التجربة
- بناء معايير خدمة قابلة للملاحظة وضوابط للملكية
- تقييم مجموعة متوازنة من مقاييس التجربة
- استخدام روتين الملاحظة والتوجيه والمراجعة
- ترتيب تحسينات تجربة العميل المنضبطة

## جدول الدورة

### اليوم 1: اتجاه التميز في التجربة

- خريطة مبادئ تميز الخدمة وفق ISO 23592:2021
- لوحة وعد تجربة العميل
- سلم أدلة رؤى العملاء
- شبكة التزامات الرحلة ذات الأولوية
- ميثاق نطاق التميز في التجربة

### اليوم 2: المعايير والملكية

- منشئ معايير الخدمة القابلة للملاحظة
- مصفوفة احتياج العميل والسلوك
- خريطة إسناد ملكية نقاط التفاعل
- معيار التسليم بين الفرق
- دليل حدود استثناءات الخدمة



### اليوم 3: المقاييس والأدلة

- هيكل مقاييس التجربة
- خطة أدلة رضا العملاء
- رابط المقاييس التشغيلية ومقاييس التصور
- فحص تحيز القياس وسياقه
- لوحة مراجعة أداء التجربة

### اليوم 4: روتين التحسين التشغيلي

- قائمة فحص ملاحظة الخدمة
- محادثة التوجيه القائمة على الأدلة
- جدول أعمال اجتماع مراجعة التجربة
- مصفوفة ترتيب إجراءات التحسين
- متتبع المسؤول والمتابعة

### اليوم 5: ممارسة التميز في تجربة العميل

- تمرين: تحويل الرؤى إلى وعد للتجربة
- تمرين: تحديد المعايير وملكية نقاط التفاعل
- تمرين: بناء مجموعة مقاييس للتجربة
- تمرين: إجراء مراجعة وترتيب التحسينات
- المشروع الختامي: نظام عمل التميز في تجربة العميل

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والتجزئة والصحة واللوجستيات لربط أدلة العملاء بالمعايير التشغيلية وقرارات التحسين.

- نشاط مقترح: تحويل ملاحظات مختلفة من العملاء إلى وعد للتجربة والتزامات ذات أولوية.
- نشاط مقترح: كتابة معايير قابلة للملاحظة لتسليم مشترك بين فرق الخدمة والعمليات.
- نشاط مقترح: مقارنة مقاييس التصور والمقاييس التشغيلية قبل اختيار مجموعة للمراجعة.
- نشاط مقترح: تيسير مراجعة الأدلة وإسناد إجراء تحسين منضبط.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التميز في تجربة العميل وماذا تفترض؟

تناسب مديري تجربة العميل وقادة الخدمة ومالكي الرحلات ومشرفي مراكز الاتصال وفرق التحسين، وتفترض مسؤوليتهم عن فرق الخدمة أو الرحلات أو أدلة العملاء.

### كيف تختلف دورة التميز في تجربة العميل عن دورة تصميم رحلة العميل؟

تضع دورة التميز في تجربة العميل المعايير والمقاييس والملكية وروتين الملاحظة والمراجعة، بينما ترسم دورة تصميم الرحلة التفاعلات الحالية وتعد نماذج للرحلات المستقبلية.

### كيف تتحول رؤى العملاء إلى معيار لتجربة العميل؟

تتحول رؤى العملاء إلى معيار عندما يترجم الاحتياج المثبت إلى سلوك قابل للملاحظة وحدود للقرار ومسؤول ومصدر للأدلة وتوقع للمراجعة.

### ما الذي يجعل مقياس تجربة العميل مفيدا؟

يكون مقياس تجربة العميل مفيدا عندما يكون له غرض واضح للقرار ومصدر للبيانات وسياق ومسؤول وتواتر للمراجعة وارتباط بسلوك خدمي أو نتيجة للعميل.

### كيف تدار إجراءات تحسين تجربة العميل؟

تدار إجراءات تحسين تجربة العميل بالاستناد إلى الأدلة، وترتب بحسب الأثر وقابلية التنفيذ، وتسند إلى مسؤولين، وتختبر ضمن حدود واضحة، وتراجع للتعلم والمتابعة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بنظام عمل التميز في تجربة العميل، ويضم أدوات الوعد والرؤى والمعايير والملكية والقياس والملاحظة والتوجيه والمراجعة والترتيب والتتبع. يجعل النظام توقعات التجربة قابلة للملاحظة بين الفرق. كما يمنح المديرين إيقاعا عمليا لتحسين الخدمة بالاستناد إلى الأدلة.