

دورة قيادة تجربة العميل وصياغة الاستراتيجية

8 – 12 نوفمبر 2027

برشلونة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة قيادة تجربة العميل وصياغة الاستراتيجية

المرجع: 153751_704 **التاريخ:** 8 – 12 نوفمبر 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة قيادة تجربة العميل وصياغة الاستراتيجية لمدة أسبوع، وهي دورة متقدمة لمديري تجربة العميل وقيادات الخدمة وقادة وحدات الأعمال ورعاة التحول وكبار مالكي الرحلات، ويعود المشاركون بمحفظة تنفيذية لاستراتيجية تجربة العميل وحوكمتها. يصوغ المشاركون اتجاه التجربة وخياراتها، ويحكمون محفظة مبادرات CX، ويربطون نتائج العملاء بقيمة الأعمال، ويفعلون الرعاية التنفيذية، ويقودون تحول الثقافة. تتناول أجايل للتدريب قيادة تجربة العميل بوصفها تخصصا لاتخاذ القرار المؤسسي.

الفئة المستهدفة

- فرق القيادة التنفيذية المسؤولة عن اتجاه العميل وقرارات الاستثمار
- قيادات تجربة العميل المسؤولة عن الاستراتيجية والحوكمة ونتائج المحفظة
- قادة وحدات الأعمال المسؤولون عن مواءمة أولويات العميل مع الخطط التشغيلية
- رعاة التحول المسؤولون عن الحشد بين الإدارات وإدارة التغيير
- كبار مالكي الرحلات المسؤولون عن التصعيد التنفيذي والتبعيات الاستراتيجية

تفترض الدورة تأثير المشاركين في الأولويات المؤسسية أو نتائج العملاء أو محافظ التحول، وتستبعد إجراءات الخدمة الأمامية وإنتاج خرائط الرحلات بالتفصيل ومعالجة الشكاوى وتنفيذ الحملات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج فيها أولويات العميل إلى مواءمة تنفيذية وحوكمة مشتركة بين الإدارات.

- تجربة العميل والاستراتيجية المؤسسية ومكاتب التحول
- القيادة التنفيذية وعمليات الخدمة والوظائف التجارية
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات والخدمات التقنية
- الخدمات الصحية والتعليمية والجهات المواجهة للجمهور
- التجزئة والضيافة والخدمات اللوجستية والمهنية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل السياق المؤسسي لصياغة استراتيجية تجربة العميل
- بناء رؤية CX وهيكل الخيارات الاستراتيجية
- تطبيق مبادئ الحوكمة على محفظة مبادرات CX
- تقييم نتائج العملاء من خلال المقاييس التنفيذية
- ترتيب استثمارات تجربة العميل وتبعياتها
- استخدام الرعاية التنفيذية وروافع الثقافة للتحول

جدول الدورة

اليوم 1: الاتجاه التنفيذي لتجربة العميل

- مسح سياق العميل في المؤسسة
- لوحة القصد الاستراتيجي لتجربة العميل
- منطق إنشاء القيمة للعميل
- خريطة تأثير أصحاب المصلحة التنفيذيين
- تفويض القيادة المتمحورة حول العميل

اليوم 2: هيكل الاستراتيجية

- أداة بناء بيان رؤية CX
- منهج تصميم مبادئ التجربة
- تسلسل الخيارات الاستراتيجية
- خريطة حدود محفظة الرحلات
- مصفوفة مواءمة نتائج العملاء

اليوم 3: الحوكمة والاستثمار

- مخطط نموذج تشغيل CX
- مصفوفة حقوق القرار والمساءلة
- لوحة محفظة مبادرات CX
- إطار أدلة حالة الأعمال
- شبكة ترتيب استثمارات التجربة

اليوم 4: المقاييس والثقافة والتحول

- هيكل القياس التنفيذي لتجربة العميل
- خريطة ربط قيمة العميل وقيمة الأعمال
- خطة تفعيل الرعاية التنفيذية
- روافع الثقافة المتمحورة حول العميل
- منهج خارطة تحول CX

اليوم 5: ممارسة استراتيجية تجربة العميل التنفيذية

- تمرين: صياغة تفويض مؤسسي لتجربة العميل
- تمرين: اتخاذ خيارات استراتيجية للتجربة
- تمرين: حوكمة محفظة CX وترتيبها
- تمرين: قيادة مراجعة تنفيذية لتجربة العميل
- المشروع الختامي: محفظة استراتيجية تجربة العميل وحوكمتها

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والصحة والاتصالات واللوجستيات لربط الخيارات الاستراتيجية بالقرارات التنفيذية.

- نشاط مقترح: تشخيص الأولويات المؤسسية المتنافسة وتحديد تفويض قيادة تجربة العميل.
- نشاط مقترح: مقارنة مبادرات المحفظة بحسب قيمة العميل وقيمة الأعمال وقابلية التنفيذ والتبعيات.
- نشاط مقترح: إسناد حقوق القرار وتصميم إيقاع للحوكمة التنفيذية.
- نشاط مقترح: بناء خارطة تحول تضم الرعاية والمقاييس وإجراءات الثقافة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة قيادة تجربة العميل وماذا تفترض؟

تناسب الدورة القيادات التنفيذية ومديري تجربة العميل وقادة وحدات الأعمال ورعاة التحول وكبار مالكي الرحلات، وتفترض مسؤوليتهم عن الأولويات المؤسسية أو نتائج العملاء أو قرارات التحول.

كيف تختلف استراتيجية تجربة العميل عن إعادة تصميم رحلة العميل؟

تحدد استراتيجية تجربة العميل الاتجاه المؤسسي والخيارات والحوكمة وأولويات الاستثمار والمقاييس التنفيذية، بينما تشخص إعادة تصميم الرحلة التفاعلات وتنتج تغييرات للرحلة المستقبلية.

ما القرارات التي تدخل ضمن حوكمة تجربة العميل؟

تشمل حوكمة تجربة العميل الأولويات الاستراتيجية وحدود المحفظة وحقوق القرار ومعايير الاستثمار ومقاييس النتائج ومسارات التصعيد والملكية وإيقاع المراجعة.

كيف يرتب القادة محفظة مبادرات CX؟

يرتب القادة محفظة مبادرات CX بمقارنة قيمة العميل وقيمة الأعمال وجودة الأدلة وقابلية التنفيذ والتبعيات والمخاطر والملكية والقدرة المتاحة.

ما الذي يجعل الرعاية التنفيذية فعالة في تحول تجربة العميل؟

تصبح الرعاية التنفيذية فعالة عندما يحدد القادة تفويضا واضحا، ويزيلون العوائق بين الإدارات، ويسندون حقوق القرار، ويحمون الموارد، ويعززون السلوك المتوقع، ويراجعون الأدلة.

الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة تنفيذية لاستراتيجية تجربة العميل وحوكمتها، وتضم الاتجاه الاستراتيجي وهيكل الخيارات والحوكمة ومعايير الاستثمار والمقاييس وإجراءات الرعاية وخارطة التحول. تحول المحفظة المبادرات المتفرقة إلى أجندة مؤسسية محكومة. كما تنشئ هيكل مراجعة تنفيذيا لنتائج العملاء والأعمال.