

دورة تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين

15 – 26 فبراير 2027

دبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين

المرجع: 705_153809 **التاريخ:** 15 – 26 فبراير 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** 8500 Euro

نظرة عامة

دورة تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين لمدة أسبوعين، وهي دورة متوسطة لمديري الإدارات والخدمة والعمليات وقادة الفرق المواجهة للعملاء، ويعود المشاركون بدليل تشغيل إداري لتحسين تجربة العميل. تحول الدورة توقعات العملاء إلى التزامات قابلة للملاحظة ومعايير خدمة وضوابط تسليم ومراجعات أدلة وروتين توجيه وتجارب تحسين محدودة. تعالج أجايل للتدريب تحسين تجربة العميل بوصفه ممارسة إدارية يومية.

الفئة المستهدفة

- مديرو الإدارات المسؤولون عن أثر قراراتهم في تجربة العميل
- مديرو الخدمة المسؤولون عن المعايير والأداء ومعالجة الاستثناءات
- مديرو العمليات المسؤولون عن سير العمل والتنسيق بين الفرق
- قادة الفرق المواجهة للعملاء المسؤولون عن السلوك والتوجيه والمتابعة
- مديرو التحسين المسؤولون عن ترتيب التغييرات واختبارها وقياسها

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون فرقا أو عمليات تؤثر في العملاء، وتستبعد صياغة استراتيجية CX المؤسسية وإعادة تصميم الرحلات بالتفصيل.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى تحويل توقعات العملاء إلى ممارسات إدارية قابلة للمتابعة.

- عمليات الخدمة ومراكز الاتصال وإدارة الفروع
- المبيعات وخدمة ما بعد البيع وإدارة الحسابات
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات المهنية
- التجزئة والضيافة والخدمات اللوجستية

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أثر الإدارة في تجربة العميل وحدود مسؤولية المدير
- بناء التزامات سلوكية ومعايير خدمة قابلة للقياس
- استخدام خرائط سير العمل لتشخيص نقاط التعطل والتسليم
- تقييم أدلة الأداء وتحويلها إلى قرارات قابلة للمتابعة
- تطبيق الملاحظة والتغذية الراجعة وروتين توجيه الفريق
- ترتيب تجارب التحسين المحدودة وتقييم نتائجها

جدول الدورة

اليوم 1: نطاق تجربة العميل للمدير

- خريطة أثر الإدارة في العميل
- ميثاق مسؤولية المدير عن تجربة العميل
- أداة فرز أدلة توقعات العميل
- لوحة مواءمة غرض الخدمة
- دليل تحديد حدود التحسين

اليوم 2: التزامات الإدارة تجاه العميل

- مصفوفة تحويل احتياجات العميل إلى التزامات
- أداة بناء وعد تجربة الإدارة
- منهج تحويل التوقعات إلى سلوك قابل للملاحظة
- خريطة حدود قرارات المدير
- بطاقة التزام الفريق بالخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: إظهار سير العمل

- منهج استعراض سير عمل الخدمة
- خريطة أنشطة الواجهة والخلفية
- سجل انتظار العميل والجهد المبذول
- سجل نقاط تعطل سير العمل
- ورقة جمع أدلة الخدمة

اليوم 4: معايير الخدمة

- صيغة معيار الخدمة القابل للقياس
- شبكة تتبع المعيار إلى الدليل
- بطاقة قواعد استثناءات الخدمة
- خطة أخذ عينات فحص الجودة
- مصفوفة إسناد ملكية المعايير

اليوم 5: التسليم والتنسيق

- قائمة عمليات التسليم بين الفرق
- معايير دخول عملية التسليم وخروجها
- قائمة تحقق نقل المعلومات
- مسار تصعيد تعثر التسليم
- لوحة اتفاق الخدمة الداخلية

اليوم 6: مراجعات الأدلة الإدارية

- لوحة مراجعة إشارات العملاء
- حزمة أدلة الأداء التشغيلي
- دليل تحليل الأنماط والقيم الشاذة
- جدول أعمال اجتماع المراجعة الإدارية
- سجل تحويل الأدلة إلى قرارات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 7: الملاحظة والتغذية الراجعة

- قائمة تحقق ملاحظة سلوك الخدمة
- محادثة التغذية الراجعة القائمة على الحقائق
- ثنائية أدلة القوة والتحسين
- سجل متابعة السلوك
- تمرين معايرة الملاحظة

اليوم 8: روتين توجيه الفريق

- ورقة تحديد هدف التوجيه
- تسلسل أسئلة المدير
- دورة الممارسة والتأمل
- مخطط إيقاع جلسات التوجيه
- صيغة اجتماع تعلم الفريق

اليوم 9: التحسين المنضبط

- مصفوفة ترتيب احتكاكات العميل
- لوحة تجربة التغيير المحدود
- مجموعة الأدلة المتوقعة وضوابط الحماية
- متتبع مالك التحسين
- سجل مراجعة التعلم والتكيف

اليوم 10: ممارسة تحسين تجربة العميل للمديرين

- تمرين: صياغة التزام الإدارة تجاه تجربة العميل
- تمرين: تشخيص سير العمل وعملية التسليم
- تمرين: إدارة مراجعة للأدلة
- تمرين: توجيه سلوك خدمي
- المشروع الختامي: دليل تشغيل المدير لتجربة العميل

التمارين التطبيقية

تربط التمارين المقترحة بين الأدلة الإدارية ومواقف من الخدمات المصرفية والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات اللوجستية.

- نشاط مقترح: تحويل توقع عميل إلى التزام إداري وسلوك يمكن ملاحظته.
- نشاط مقترح: تتبع نقطة تسليم بين فريقين وتحديد معيار الدخول والخروج ومسار التصعيد.
- نشاط مقترح: إدارة مراجعة أدلة قصيرة وتسجيل قرار ومالك وموعد متابعة.
- نشاط مقترح: تصميم تجربة تغيير محدودة مع دليل متوقع وضابط حماية ومراجعة تعلم.

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب مديري الإدارات والخدمة والعمليات وقادة الفرق ومديري التحسين، ويفترض مسؤوليتهم عن فرق أو عمليات تؤثر في العملاء وقدرتهم على مراجعة أدلة الأداء واتخاذ إجراءات متابعة.

كيف يختلف تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين عن استراتيجية CX المؤسسية؟

يركز تحسين تجربة العميل بقيادة المديرين على المعايير وسير العمل والتسليم والتوجيه والتحسين داخل نطاق الإدارة، بينما تحدد استراتيجية CX المؤسسية الاتجاه والمحفظة والحوكمة والاستثمار على مستوى المؤسسة.

ما الذي يجعل معيار الخدمة مفيدا للمديرين؟

يصبح معيار الخدمة مفيدا عندما يصف سلوكا أو نتيجة قابلة للملاحظة، ويرتبط بدليل وطريقة فحص ومالك وقاعدة واضحة للاستثناء والتصعيد.

كيف يراجع المديرون أدلة تجربة العميل؟

يراجع المديرون الأدلة بمقارنة إشارات العملاء وبيانات التشغيل والملاحظة المباشرة، ثم يميزون الأنماط والقيم الشاذة ويسجلون القرار والمالك وإجراء المتابعة.

كيف تدعم تجارب التحسين المحدودة تجربة العميل؟

تدعم التجارب المحدودة تجربة العميل باختبار تغيير مضبوط في نطاق صغير، وتحديد الدليل المتوقع وضوابط الحماية، ثم مراجعة التعلم قبل التوسع أو التعديل.

AGILE LEADERS
Training Center

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل تشغيل المدير لتجربة العميل، ويضم التزامات الإدارة والمعايير وضوابط التسليم ومراجعات الأدلة وروتين التوجيه وتجارب التحسين. يساعد الدليل المدير على تحويل توقعات العميل إلى قرارات ومتابعات يومية. كما يحدد طريقة مشتركة لمراجعة الأداء وتكييف التحسينات داخل الإدارة.