

دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء

20 – 24 سبتمبر 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء

المرجع: 154129_709 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة تشغيل الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء لمدة أسبوع، وهي دورة متوسطة لمديري الاحتفاظ والولاء ومتخصصي CRM ومديري الخدمة ومحللي العملاء، ويعود المشاركون بنظام إجراءات للاحتفاظ والولاء. يشخص المشاركون مخاطر التسرب ويصممون عروض الولاء وتدخلات دورة العلاقة وضوابط التخصيص وقياس النتائج. تتناول أجايل للتدريب الاحتفاظ بالعملاء والولاء كمنظومة تشغيل منسقة.

الفئة المستهدفة

- فرق الاحتفاظ المسؤولة عن منع التسرب وإجراءات الإنقاذ
- فرق الولاء المسؤولة عن العروض والقواعد وقيمة العضوية
- فرق CRM المسؤولة عن إشارات دورة العلاقة ومسارات العمل
- فرق الخدمة المسؤولة عن استرداد الخدمة واستمرار العلاقة
- فرق التحليل المسؤولة عن أدلة الاحتفاظ والتقارير

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون علاقات العملاء أو بياناتهم، وتستبعد إدارة CRM العامة وإنتاج الحملات واستراتيجية CX العامة واستبيانات الرضا وحدها.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على تكرار العلاقة واستمرار العملاء.

- الاحتفاظ والولاء وCRM وعمليات الخدمة وتحليلات العملاء
- الخدمات المصرفية والتأمين والاتصالات وخدمات الاشتراك
- التجزئة والضيافة والسفر والتجارة الرقمية
- الخدمات الصحية والتعليمية وجهات العضوية
- الخدمات المهنية وعمليات حسابات الأعمال

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل أداء الاحتفاظ ومحركات تسرب العملاء
- بناء قواعد تدخل عبر دورة علاقة العميل
- تقييم عروض الولاء وقيمة العلاقة
- تطبيق استرداد الخدمة والإنقاذ والاستعادة
- استخدام التخصيص المحكوم وضوابط الموافقة
- ترتيب تحسينات الاحتفاظ وفق أدلة الأداء

جدول الدورة

اليوم 1: أدلة الاحتفاظ والتسرب

- بطاقة خط أساس الاحتفاظ بالعملاء
- ورقة تعريف حدث التسرب
- تحليل محركات فقدان العملاء
- سجل إشارات العملاء المعرضين للتسرب
- مصفوفة ترتيب فرص الاحتفاظ

اليوم 2: دورة العلاقة وتصميم التدخل

- خريطة مراحل دورة علاقة العميل
- دليل محفزات المخاطر عبر دورة العلاقة
- شجرة قرار تدخلات الاحتفاظ
- قواعد أهلية إجراءات الإنقاذ
- مخطط تسلسل استعادة العملاء

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: عرض الولاء والحوكمة

- لوحة عرض قيمة الولاء
- ورقة تصميم قواعد الكسب والاستخدام
- شبكة أولوية القيمة الدائمة للعميل
- قائمة تحقق الموافقة على بيانات الولاء
- سجل حوكمة التخصيص

اليوم 4: التنفيذ والقياس

- دليل استرداد الخدمة لدعم الاحتفاظ
- خريطة ملكية الاحتفاظ بين الإدارات
- جدول مراقبة مجموعات الاحتفاظ
- لوحة مؤشرات سلوك الولاء
- سجل مراجعة تجارب الاحتفاظ

اليوم 5: ممارسة الاحتفاظ والولاء

- تمرين: تشخيص نمط تسرب العملاء
- تمرين: اختيار تدخل عبر دورة العلاقة
- تمرين: مراجعة عرض ولاء
- تمرين: تقييم أدلة الاحتفاظ
- المشروع الختامي: نظام إجراءات الاحتفاظ بالعملاء والولاء

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الخدمات المصرفية والاشتراكات والتجزئة والضيافة لربط أدلة التسرب بقرارات الاحتفاظ المنسقة.

- نشاط مقترح: تحديد محركات التسرب وترتيب مجموعات العملاء المعرضة له.
- نشاط مقترح: تصميم إجراءات إنقاذ واستعادة لمراحل مختلفة من العلاقة.
- نشاط مقترح: اختبار عرض ولاء وفق القيمة والموافقة وقواعد التشغيل.
- نشاط مقترح: مراجعة أدلة المجموعات وإسناد مسؤوليات التحسين.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب الاحتفاظ بالعملاء والولاء، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب ممارسي الاحتفاظ والولاء وCRM والخدمة وتحليلات العملاء، ويفترض مسؤوليتهم عن العلاقات أو تدخلات دورة العلاقة أو أدلة الأداء.

كيف تختلف عمليات الاحتفاظ بالعملاء والولاء عن CRM العامة؟

تركز عمليات الاحتفاظ والولاء على مخاطر التسرب وتدخلات دورة العلاقة وقيمة الولاء وإجراءات الإنقاذ واستمرار العلاقة، بينما تغطي CRM إدارة سجلات العملاء وتفاعلاتهم على نطاق أوسع.

كيف تحدد الفرق مخاطر تسرب العملاء؟

تحدد الفرق مخاطر التسرب من خلال أحداث الفقد المعرفة وتغير السلوك وإخفاقات الخدمة وانخفاض التفاعل وقيمة العلاقة وتغذية العملاء الراجعة والإشارات الخاصة بكل شريحة.

ما الذي يجعل عرض الولاء مفيدا للاحتفاظ بالعملاء؟

يدعم عرض الولاء الاحتفاظ عندما يقدم قيمة ملائمة ويشجع سلوك العلاقة المقصود ويملك قواعد واضحة ويحمي بيانات العملاء وينتج أدلة قابلة للمراجعة.

كيف تقاس نتائج الاحتفاظ بالعملاء؟

تقاس النتائج من خلال مجموعات معرفة ومؤشرات الاحتفاظ والفقد وتكرار السلوك ونتائج التدخل وقيمة العلاقة وأدلة تجارب التحسين المنضبطة.

الخاتمة

يعود المشاركون بنظام إجراءات الاحتفاظ بالعملاء والولاء، ويضم تعريفات التسرب وإشارات المخاطر ومحفزات دورة العلاقة وقواعد التدخل وضوابط الولاء وروتين القياس. يربط النظام الأدلة بعمل احتفاظ منسق. كما يمنح الفرق عملية متكررة لاختبار الإجراءات ومراجعة النتائج وإسناد التحسينات.