متميزة الدورة التدريبية: الابتكار الموجه بالعميل لتجربة مستخدم

سبتمبر ٢٠٢٦ ٢٥ - ٢١

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #INN8403_572663

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

التدريبية المتخصصة بالعميل ركيزة أساسية لتحقيق النجاح التجاري وبناء في المشهد التنافسي الحالي، أصبح الابتكار الموجه تصميم وتقديم تجربة مستخدم متميزة من BIG BEN Training Center منهجًا شاملاً لتمكين ولاء العملاء. تقدم هذه الدورة حلول مبتكرة كيفية الاستماع للعملاء، وتحليل احتياجاتهم من خلال الابتكار المستمر. سنتعمق في فهم (UX) المشاركين من أحدث النظريات والممارسات في الابتكار تُحدث فرقًا حقيقيًا في رحلة المستخدم. تعتمد وتوقعاتهم، وترجمة هذه الرؤى إلى يُعد المنتجات. نستلهم هنا من أعمال أكاديميين بارزين المرتكز على العميل، وتصميم تجربة المستخدم، وتطوير الدورة على الضوء في كتابه "تصميم رائدًا في مجال تصميم تجربة المستخدم وعلم النفس مثل دونالد نورمان (Don Norman)، الذي على أهمية فهم سلوك المستخدم واحتياجاته (The Design of Everyday Things) "الأشياء اليومية" المعرفي. يُسلط نورمان من منظور العميل، إلى تزويد المشاركين بالمهارات العملية والأطر لتصميم منتجات وخدمات فعالة وممتعة. تهدف الدورة وتحقق النمو المستدام للمؤسسة. مما يمكنهم من خلق منتجات وخدمات تفاعلية تُعزز رضا الفكرية اللازمة لقيادة الابتكار العملاء

لـ: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو المنتجات.
- مصممو تجربة المستخدم (UX Designers).
- محللو تجربة المستخدم (UX Researchers).
- مديرو التسويق وتجربة العملاء.
- رواد الأعمال والشركات الناشئة.
- المطورون ومصممو الواجهات (UI Developers/Designers).
- المختصون في الابتكار والتطوير.
- مديرو خدمة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الخدمات المصرفية والمالية.
- الاتصالات ووسائل الإعلام.
- الرعاية الصحية الرقمية.
- شركات الاستشارات في تصميم المنتجات والخدمات.
- الشركات التي ترغب في تحسين تجربة عملائها.
- الرقمية. الهيئات الحكومية التي تسعى لتحسين الخدمات

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المنتجات.
- تصميم تجربة المستخدم (UX/UI).
- إدارة التسويق.
- إدارة تجربة العملاء (CX).
- إدارة الابتكار.
- إدارة البحث والتطوير.
- التحليلات والبيانات.
- خدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مبادئ الابتكار الموجه بالعميل.
- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- تطبيق منهجيات التفكير التصميمي في الابتكار.
- تصميم رحلات مستخدم سلسة وممتعة.
- بناء نماذج أولية واختبارها مع المستخدمين.
- استخدام الأدوات والتقنيات في تصميم UX.
- قياس رضا العملاء وأثر تجربة المستخدم.
- التعامل مع التحديات في تصميم تجربة المستخدم.
- بناء ثقافة تركز على العميل في الابتكار.
- صياغة استراتيجيات لتقديم تجربة متميزة.

منهجية الدورة التدريبية:

وتقديم تجربة تدريبية تفاعلية وعملية، تركز على تمكين المشاركين يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية
المتقدمة التي تستعرض أحدث المفاهيم مستخدم متميزة. تعتمد المنهجية على مزيج من من قيادة الابتكار الموجه بالعميل
خرائط المرتكز على العميل. سيتم إجراء ورش عمل تطبيقية والأطر النظرية في تصميم تجربة المستخدم والابتكار المحاضرات
حالة لشركات رائدة في تصميم التعاطف، ورحلات المستخدم، وبناء النماذج الأولية. تتيح للمشاركين فرصة تطبيق أدوات مثل
التحديات الشائعة في فهم وتلبية احتياجات تجربة المستخدم وتقديم خدمات مبتكرة، بالإضافة إلى سيتم تحليل دراسات
من المدربين المفتوحة لتبادل الأفكار وتصميم حلول مبتكرة. كما العملاء. سيتم تشجيع العمل الجماعي والمناقشات مناقشة
إلى تزويد المشاركين بالقدرة على الخبراء لضمان استيعاب المفاهيم وتطوير المهارات. سيتم توفير تغذية راجعة مستمرة
الولاء وتحقيق النمو المستدام للمؤسسة. خلق قيمة حقيقية للعملاء، مما يسهم في تعزيز تهدف هذه المنهجية

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس الابتكار الموجه بالعميل.

- مفهوم الابتكار الموجه بالعميل وأهميته.
- العميل. التحول من التركيز على المنتج إلى التركيز على
- فهم رحلة العميل ونقاط الألم.
- أهمية التعاطف مع المستخدم.
- أنواع الابتكار بناءً على احتياجات العميل.
- تحديات فهم العميل وتوقعاته.
- دور البيانات في توجيه الابتكار.

(UX). الوحدة الثانية: مبادئ تصميم تجربة المستخدم

- مفهوم تجربة المستخدم (UX) ومكوناتها.
- الفرق بين تجربة المستخدم وواجهة المستخدم (UI).
- مبادئ التصميم المرتكز على الإنسان.
- عناصر تجربة المستخدم الجيدة.
- تصميم الألفة والسهولة في الاستخدام.
- التصميم الجذاب والتصميم الوظيفي.
- أمثلة على تجارب المستخدم المتميزة.

بالعميل. الوحدة الثالثة: منهجيات وأدوات الابتكار الموجه

- Thinking). تطبيق منهجية التفكير التصميمي (Design
- الاستبيانات). بحث المستخدمين وجمع البيانات (المقابلات،
- تحليل البيانات وتحديد الأنماط.
- بناء شخصيات المستخدم (User Personas).
- رسم خرائط التعاطف (Empathy Maps).
- تصميم رحلات المستخدم (User Journeys).
- Prototyping). أدوات التصميم والتخطيط (Wireframing,

تجربة المستخدم. الوحدة الرابعة: بناء النماذج الأولية واختبار

- أهمية بناء النماذج الأولية (Prototyping).
- أنواع النماذج الأولية (منخفضة وعالية الدقة).
- مراحل اختبار المستخدم (Usability Testing).
- جمع الملاحظات من المستخدمين.
- تحليل النتائج والتكرار بناءً عليها.
- تطبيق الاختبارات A/B لتحسين التجربة.
- قياس رضا المستخدمين ومقاييس الأداء.

مستمرة. الوحدة الخامسة: قيادة الابتكار لتقديم تجربة

- بناء ثقافة تركز على العميل داخل المؤسسة.
- دور القيادة في دعم الابتكار الموجه بالعميل.
- الاستفادة من البيانات والتحليلات لتعزيز التجربة.
- التعاون بين الفرق المختلفة (منتج، تسويق، تقنية).
- التحديات المستقبلية في تصميم تجربة المستخدم.
- الابتكار في الخدمات الرقمية لتقديم تجربة فريدة.
- وضع خطة عمل شخصية لقيادة الابتكار الموجه بالعميل.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

التفاعل، مع الحفاظ التواصل، كيف يمكن للمؤسسات تحقيق تجربة مستخدم في ظل التوقعات المتزايدة للعملاء وتنوع قنوات

الاحتياجات المتغيرة؟ على القدرة على الابتكار السريع والتكيف مع متسقة ومتميزة عبر جميع نقاط

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

الابتكار أو تصميم الموجه بالعميل لتقديم تجربة مستخدم متميزة، وهو ما تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على الابتكار وتطبيق أدوات التفكير التصميمي، نحن نقدم منهجية متكاملة لتمكين المشاركين من UX. يميزها عن الدورات العامة في أحدثت الدورة لا تقتصر على الجانب النظري، بل تقدم ورش وبناء واختبار حلول مبتكرة تُركز على المستخدم. فهم العملاء بعمق، المكتسبة فورًا. نركز على تزويد فارقًا في تجربة العملاء، مما يمكن المشاركين من عمل عملية ودراسات حالة واقعية لشركات والولاء العميل، وتحويل الأفكار إلى تجارب ملموسة، وبناء المشاركين بالقدرة على قيادة الابتكار من منظور تطبيق المعرفة المستدام. علاقات قوية مع العملاء لتحقيق النمو