الدورة التدريبية: بناء مجتمعات العملاء لتعزيز الولاء والتفاعل المستدام

يوليو ٢٠٢٦ ٢٤ - ٢٠

كاليفورنيا

(للشخص الواحد) € ٧٩٠٠

Ref: #MAR3289_200198

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

قوية تعزز الولاء وتدفع في العصر الرقمي، حيث يتجاوز دورها مجرد جمع تُعد المجتمعات من الركائز الأساسية لنجاح الأعمال
من فهم الشاملة من BIG BEN Training Center الأبعاد التفاعل المستمر. تتناول هذه الدورة التدريبية الأفراد إلى بناء روابط
متقدمة لتحقيق أقصى استفادة من تفاعل أساسيات بناء المجتمع ووصولا إلى تصميم المتعددة للتسويق بالمجتمعات، بدءًا
البروفيسور والتطبيقات العملية التي تمكّن المشاركين من إحداث العملاء وولائهم. نغوص في المفاهيم النظرية استراتيجيات
الاجتماعي يلعب دورًا حاسمًا ألبرت باندورا (Albert Bandura) في نظريته للتعلم تأثير حقيقي في بيئاتهم التنظيمية. يرى
حيث يساهم التفاعل المستمر في ترسيخ في تشكيل السلوك، وهذا المبدأ ينطبق بقوة على بناء الاجتماعي أن التفاعل
العملاء، مع منهجية متكاملة تجمع بين أفضل الممارسات العالمية القيم المشتركة وتعزيز الانتماء. تُقدم الدورة المجتمعات،
المرجوة. تهدف الدورة إلى التركيز على الجوانب الاستراتيجية والتشغيلية التي وأحدث التوجهات في مجال بناء مجتمعات
مجتمعات قوية، قادرة على تحويل العملاء من مجرد تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتطوير تضمن تحقيق الأهداف
الولاء الدائم. التركيز على استراتيجيات تفاعل العملاء وبناء مشترين إلى مناصرين حقيقيين للعلامة التجارية، مع

لـ: الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو التسويق.
- متخصصو العلاقات العامة.
- مسؤولو خدمة العملاء.
- مديرو المنتجات.
- رواد الأعمال.
- المسؤولون عن استراتيجيات الولاء.
- مديرو المجتمع (Community Managers).
- محللو بيانات العملاء.
- متخصصو التجارة الإلكترونية.
- المسؤولون عن تجربة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التجزئة.
- الخدمات المالية.
- الاتصالات.
- التقنية والبرمجيات.
- التعليم.
- الرعاية الصحية.
- الضيافة والسياحة.
- الجهات الحكومية وما في حكمها.
- المنظمات غير الربحية.
- الإعلام والنشر.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم التسويق.
- قسم المبيعات.
- قسم خدمة العملاء.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم الموارد البشرية.
- قسم العلاقات العامة.
- قسم استراتيجية الشركة.
- قسم الابتكار.
- قسم المنتجات.
- قسم الاتصال المؤسسي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تعزيز ولاء العملاء. فهم المبادئ الأساسية للتسويق بالمجتمعات ودوره في
- ومتفاعلة. تطوير استراتيجيات فعالة لبناء مجتمعات قوية
- التفاعل المجتمعي. تصميم وتنفيذ برامج ولاء العملاء التي تعتمد على
- الأهداف التجارية. قياس وتقييم أداء المجتمعات الرقمية وتأثيرها على
- على استدامتها. إدارة التحديات الشائعة في بناء المجتمعات والحفاظ
- التفاعل. استخدام أدوات وتقنيات تحليل بيانات المجتمع لتحسين
- التجارية. تعزيز مشاركة العملاء وتحويلهم إلى سفراء للعلامة
- استراتيجيات التسويق. تحديد المؤثرين داخل المجتمعات والاستفادة منهم في
- بناء خطة عمل متكاملة لإنشاء وإدارة مجتمع فعال.
- التسويق بالمجتمعات. التعرف على أفضل الممارسات العالمية في مجال

منهجية الدورة التدريبية:

والخبرة العملية التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة تهدف إلى يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة بتقديم مفاهيم تأسيسية حول التسويق اللازمة لبناء وإدارة مجتمعات العملاء بفعالية. تزويد المشاركين بالمعرفة النظرية التعليمية إلى استكشاف الأدوات والتقنيات المتقدمة. تعتمد بالمجتمعات ودورها في بناء ولاء العملاء، ثم تنتقل تبدأ المنهجية بالإضافة إلى دراسات بما في ذلك المحاضرات التفاعلية التي تشجع على طرح الدورة على مجموعة متنوعة من الأساليب المجتمعات الناجحة والفاشلة من مختلف الصناعات. الحالة الواقعية التي تُحلل استراتيجيات بناء الأسئلة والنقاشات المفتوحة، مما يعزز مهارات حل يتعاون المشاركون في مجموعات لتطبيق المفاهيم يُخصص جزء كبير من الدورة للعمل الجماعي، حيث تمارين عملية ومحاكاة لمواقف حقيقية المشكلات والتفكير النقدي. تُقام جلسات تفاعلية المكتسبة على مشاريع عملية، وتصحيح الأخطاء. الفورية للمشاركين، سواء من المدربين أو من يواجهها مديرو المجتمعات. تُقدم التغذية الراجعة دورية تتضمن باستراتيجيات ولاء العملاء وتفاعلهم، مما يساعد يتم التركيز على كيفية ربط هذه المفاهيم الزملاء، لضمان استيعاب المفاهيم أخرى، لضمان العلاقة مع العملاء. لا تتضمن هذه الدورة أي روابط المشاركين على تصميم برامج متكاملة تضمن استمرارية Training Center التركيز الكامل على المحتوى المقدم من BIG BEN خارجية أو أسماء منصات أو شركات تدريب

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التسويق بالمجتمعات

- مفهوم التسويق بالمجتمعات وأهميته في العصر الرقمي.
- الفرق بين المجتمعات والتجمعات الرقمية.
- مزايا بناء مجتمعات العملاء للشركات.
- كيف تساهم المجتمعات في بناء ولاء العملاء.
- نماذج وأنواع المجتمعات الرقمية.
- أمثلة عالمية لمجتمعات عملاء ناجحة.
- البيئة التكنولوجية الداعمة لبناء المجتمعات.

الوحدة الثانية: استراتيجيات بناء مجتمعات العملاء

- تحديد الأهداف الرئيسية لبناء المجتمع.
- فهم الجمهور المستهدف واهتماماته.
- تصميم هوية المجتمع وقيمه الأساسية.
- اختيار المنصات المناسبة لبناء المجتمع.
- وضع خطة محتوى متكاملة للمجتمع.
- استراتيجيات جذب الأعضاء الأوائل للمجتمع.
- تطوير قواعد إرشادية للمجتمع.

الوحدة الثالثة: تعزيز ولاء العملاء عبر المجتمعات

- دور التفاعل المستمر في بناء الولاء.
- برامج الولاء القائمة على المشاركة المجتمعية.
- تحويل الأعضاء إلى مناصرين للعلامة التجارية.
- إنشاء بيئة مشجعة للمساهمة النشطة.
- لتعزيز الولاء. استخدام المحتوى الذي ينشئه المستخدمون ((UGC
- التعرف على المؤثرين داخل المجتمع والاستفادة منهم.
- تطوير أنشطة ومبادرات لزيادة ولاء العملاء.

البيانات الوحدة الرابعة: قياس أداء المجتمعات وتحليل

- المقاييس الرئيسية لنجاح المجتمع.
- أدوات تحليل بيانات المجتمعات الرقمية.
- كيفية تتبع التفاعل والمشاركة.
- قياس عائد الاستثمار (ROI) من أنشطة المجتمع.
- تحديد المشكلات وحلها بناءً على البيانات.
- التقارير الدورية وتحليل الاتجاهات.
- تحسين استراتيجيات المجتمع بناءً على التحليلات.

الوحدة الخامسة: إدارة التحديات واستدامة المجتمعات

- التعامل مع المحتوى السلبي والنزاعات.
- الحفاظ على تفاعل الأعضاء على المدى الطويل.
- تجديد المحتوى والأفكار باستمرار.
- تحديات التوسع وكيفية إدارتها.
- ضمان أمن وخصوصية بيانات المجتمع.
- إعداد فريق إدارة المجتمع.
- التخطيط لاستدامة المجتمع ونموه المستقبلي.

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 ٢٠-٢٥ 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:

عالم يتسم رأس مال اجتماعي حقيقي يؤثر على السلوكيات الشرائية كيف يمكن للمجتمعات الافتراضية أن تساهم في بناء

بالتحولات الرقمية المتسارعة؟ والانتماء للعلامة التجارية في

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

بأطر نظرية راسخة بنهجها الأكاديمي والعملي المتوازن الذي Center تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training
بناء مجتمعات العملاء الفعالة. لا تكتفي الدورة بالإضافة إلى رؤى عملية قابلة للتطبيق الفوري في يركز على تزويد المشاركين
البيئات المجتمعية. نركز على للآليات النفسية والاجتماعية التي تحرك ولاء بتقديم الأدوات فحسب، بل تُعمق فهم المشاركين
واقعية ودراسات حالة تفصيلية تُظهر كيف يمكن استراتيجيات تفاعل العملاء وبناء الولاء من خلال العملاء وتفاعلهم ضمن
أداء يتميز المحتوى بالشمولية، حيث يغطي الدورة من تصميم للشركات من مختلف القطاعات تحقيق نتائج ملموسة. أمثلة
بناء الولاء الدائم. كما تُقدم الدورة المجتمع وتحليل البيانات، مع التركيز على هوية المجتمع وتحديد قيمه الأساسية إلى قياس
حقيقي سفراء للعلامة التجارية، مما يضمن أن يغادر المتدرب منهجية فريدة لتعزيز مشاركة العملاء وتحويلهم إلى استراتيجيات
في بيئة أعماله. الدورة بمهارات عملية قادرة على إحداث فرق