



# وإدارة رضا العملاء الدورة التدريبية: تصميم التجارب الترفيهية التفاعلية

مايو ٢٠٢٦ ١٥ - ١١

برلين

(للشخص الواحد) € ٤٩٠٠

Ref: #EL7464\_354037



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تصميم تجارب تفاعلية بناء ولاء العملاء في قطاع السياحة. لم يعد يكفي تُعد التجربة الترفيهية الفعالة هي العامل الأهم في المتخصصة التي تهدف إلى Training Center ومميزة تترك أثراً إيجابياً ودائماً. يقدم BIG BEN تقديم خدمة عادية، بل يجب تتجاوز توقعات العملاء. سنتعلم كيف نستخدم أدوات تمكين المشاركين من تصميم وإدارة تجارب ترفيهية هذه الدورة كافة جوانب إدارة لزيادة التفاعل، وكيفية تحليل رحلة العميل لتحديد علم النفس السلوكي وتصميم الألعاب ((Gamification إلى بناء برامج ولاء فعالة. تستند الدورة رضا العملاء، بدءاً من الاستماع الفعال للتعليقات نقاط القوة والضعف. تغطي الدورة "The الدكتور كولين شو Colin Shaw ، الذي يشدد في كتابه إلى رؤى أكاديمية من الخير في مجال تجربة العملاء، وصولاً العملاء ودوافعهم. تجربة العميل هو عملية منهجية تتطلب فهماً عميقاً على أن تصميم "DNA of Customer Experience لعواطف

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مديرو تجربة العملاء.
- المسؤولون عن رضا العملاء في الفنادق.
- مديرو المراكز الترفيهية.
- رواد الأعمال في قطاع السياحة.
- المتخصصون في التسويق والعلاقات العامة.
- مديرو الأنشطة الترفيهية.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- قطاع الفنادق والضيافة.
- المراكز الترفيهية والمتنزهات.
- وكالات السفر.
- المتاحف والمواقع التراثية.
- الجمهور. الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بخدمة

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- إدارة تجربة العملاء.
- التسويق.
- إدارة العمليات.
- التخطيط الاستراتيجي.
- التدريب والتطوير.

### **أهداف الدورة التدريبية:**

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



- تصميم تجارب ترفيهية تفاعلية.
- تحليل رحلة العميل وتحديد نقاط الاحتكاك.
- لزيادة التفاعل. استخدام أدوات مثل تصميم الألعاب ((Gamification
- بناء استراتيجية شاملة لإدارة رضا العملاء.
- قياس أداء التجربة وتحليل التغذية الراجعة.
- تطوير برامج ولاء للعملاء.
- حل مشكلات العملاء بفعالية.

## منهجية الدورة التدريبية:

في مجموعات عملية وتفاعلية تعتمد على ورش عمل ومحاكاة يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية وصولاً إلى تطوير نموذج أولي. لتصميم تجربة ترفيهية تفاعلية، بدءاً من تحديد لسيناريوهات حقيقية. سيعمل المشاركون وتحليل البيانات لفهم سلوك الزوار. سيتم سيشمل المنهجية استخدام أدوات مثل رسم خرائط رحلة الجمهور المستهدف وتحويلها إلى فرص لتحسين الخدمة. هذه المنهجية تضمن تشجيع النقاشات حول كيفية التعامل مع الشكاوى العميل، قوية مع العملاء. والتحليلي في آن واحد، مما يؤهلهم لتصميم تجارب لا أن يكتسب المتدربون القدرة على التفكير الإبداعي تُنسى وبناء علاقات

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات تجربة العملاء في الترفيه



- مفهوم وأهمية تجربة العملاء.
- مكونات التجربة الترفيحية الناجحة.
- تحليل رحلة العميل في قطاع الترفيه.
- تحديد نقاط التماس (Touchpoints).
- فهم الدوافع والعواطف وراء سلوك الزوار.
- أهمية التخصيص في التجربة.
- تطبيق عملي على رسم رحلة عميل.

## الوحدة الثانية: تصميم التجارب التفاعلية

- مبادئ تصميم التجارب التفاعلية.
- استخدام تقنيات مثل Gamification.
- القصة السردية (Storytelling) في تصميم التجربة.
- الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR).
- استخدام الحواس الخمس في التصميم.
- بناء تجارب مخصصة لشرائح مختلفة.
- ورشة عمل حول تصميم تجربة تفاعلية.

## الوحدة الثالثة: إدارة رضا العملاء وولائهم

- مفهوم رضا العملاء وأهميته.
- أدوات قياس الرضا (استطلاعات، NPS).
- الاستماع الفعال لتعليقات العملاء.
- التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات.
- بناء برامج ولاء فعالة.
- تحويل العميل غير الراضي إلى عميل مخلص.
- تطبيق عملي على التعامل مع شكاوى العملاء.



## الوحدة الرابعة: دور الموظفين في تجربة العميل

- أهمية تدريب الموظفين على خدمة العملاء.
- بناء ثقافة مؤسسية موجهة للعملاء.
- تمكين الموظفين لاتخاذ القرارات.
- دور القيادة في تعزيز تجربة العميل.
- ربط أداء الموظفين برضا العملاء.
- تحفيز الموظفين على تقديم الأفضل.
- تطبيق عملي على سيناريوهات خدمة عملاء.

## الوحدة الخامسة: التقييم والتحسين المستمر

- تحليل البيانات وتقييم أثر التجربة.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- الحصول على التغذية الراجعة.
- بناء نظام للتحسين المستمر.
- الاتجاهات المستقبلية في تجربة العميل.
- أخلاقيات التعامل مع بيانات العملاء.
- جلسة نقاش حول مستقبل الترفيه وتجربة العملاء.

## 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:

سفيراً لعلامتك أن تصمم تجربة ترفيهية لا تُنسى، بحيث لا يكتفي في عالم يعج بالخيارات الترفيهية، كيف يمكن لمؤسستك التجارية وراوياً لقصتها؟ الزائر بالرضا عنها، بل يصبح

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

في مكانة فريدة. يدرك الإبداعي في تصميم التجارب والجانب الاستراتيجي في تتميز هذه الدورة بتركيزها المزدوج على الجانب هي نتاج تخطيط دقيق وفهم عميق للعملاء، أن التجربة الترفيهية BIG BEN Training Center إدارة رضا العملاء، مما يضعها مما إلى تجربة متكاملة. نركز على أدوات وتقنيات عملية ولذلك تم تصميم المحتوى ليعلمك كيف تحول مجرد خدمة الناجحة بناء ولاء العملاء وتحقيق يمكنك من تطبيق ما تعلمته مباشرة. هذه الدورة هي مثل Gamification ورسم خرائط رحلة العميل، النمو المستدام لمؤسستك. استثمار في قدرتك على