الدورة التدريبية: خدمة العملاء في العصر الرقمي: استراتيجيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتجربة عميل متميزة



02 - 06 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS3425_431387

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عصر تتسارع فيه وتيرة التحول الرقمي، أصبحت خدمة العملاء ليست مجرد وظيفة، بل ركيزة أساسية لنجاح الأعمال واستدامتها. هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center تغوص عميقًا في التحديات والفرص التي يطرحها المشهد الرقمي لخدمة العملاء. نستكشف كيف يمكن للمؤسسات، من خلال تبني استراتيجيات الأتمتة المتقدمة والذكاء الاصطناعي، ليس فقط تلبية توقعات العملاء المتغيرة، بل وتجاوزها لخلق تجارب لا تُنسى. سيتمكن المشاركون من فهم آليات عمل أنظمة خدمة العملاء الرقمية، وتصميم رحلات عملاء سلسة، وتطبيق حلول الذكاء الاصطناعي مثل روبوتات الدردشة ومساعدي الذكاء الاصطناعي الافتراضيين لتحسين الكفاءة والرضا. كما سنتناول الجوانب الأخلاقية والتحديات المتعلقة بالخصوصية عند استخدام هذه التقنيات، مع التركيز على بناء الثقة والحفاظ على اللمسة الإنسانية. بالاستناد إلى أحدث الأبحاث والدراسات في مجال تجربة العميل والتحول الرقمي، يقدم BIG BEN Training Center رؤى عملية ومباشرة، مستلهمة من رواد الفكر في هذا المجال مثل البروفيسور د. بيتر دراكر (Prof. Peter Drucker) الذي شدد على أهمية التركيز على العميل كجوهر لأي استراتيجية عمل ناجحة. الدورة مصممة لتزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لإحداث تحول حقيقي في أقسام خدمة العملاء لديهم، مما يمكنهم من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق الرقمية المتطورة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمة العملاء.
- مشرفو فرق الدعم الفني.
- مسؤولو تجربة العملاء.
- محللو الأعمال.
- مدراء المنتجات الرقمية.
- أخصائيو التسويق الرقمي.
- رواد الأعمال الذين يسعون لتحسين تفاعلات العملاء.
- مدراء التحول الرقمي.
- الموظفون في أقسام العمليات التشغيلية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التكنولوجيا والاتصالات.
- الخدمات المالية والبنوك.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الرعاية الصحية والصيدلانية.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- الجهات الحكومية وما في حكمها.
- التعليم والتدريب.
- الاستشارات وخدمات الأعمال.
- صناعة السيارات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- خدمة العملاء.
- تكنولوجيا المعلومات.
- العمليات.
- التسويق والمبيعات.
- تطوير المنتجات.
- الموارد البشرية (لتحسين تجربة الموظف).
- التخطيط الاستراتيجي.
- التحول الرقمي.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم وتطبيق استراتيجيات متقدمة لخدمة العملاء في البيئة الرقمية.
- استخدام أدوات الأتمتة والذكاء الاصطناعي لتحسين كفاءة التفاعل مع العملاء.
- تحليل بيانات العملاء واستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ لتحسين تجربة العملاء.
- تطوير وتنفيذ برامج تدريبية داخلية لتمكين فرق خدمة العملاء من استخدام التقنيات الجديدة.
- إدارة تحديات الخصوصية والأمان المتعلقة ببيانات العملاء في الأنظمة المؤتمتة.
- بناء وتخصيص روبوتات الدردشة والمساعدين الافتراضيين لتقديم دعم فوري.
- قياس وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء الرقمية.
- ابتكار حلول تحويلية لتحديات خدمة العملاء التقليدية باستخدام التكنولوجيا.
- ضمان التوازن بين الحلول التقنية واللمسة الإنسانية في خدمة العملاء.
- تحويل شكاوى العملاء إلى فرص لتحسين الخدمة وتطوير المنتجات.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية التي يقدمها BIG BEN Training Center على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات التفاعلية، والتي تستعرض أحدث المفاهيم والتقنيات في خدمة العملاء الرقمية، ودراسات الحالة الواقعية التي تحلل قصص نجاح وفشل لشركات رائدة في تطبيق استراتيجيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي. يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال ورش العمل والمشاريع التطبيقية، حيث يقوم المشاركون بتصميم حلول مبتكرة لتحديات خدمة العملاء التي تواجهها مؤسساتهم. كما تُخصص جلسات للنقاش المفتوح والتغذية الراجعة، مما يتيح للمشاركين تبادل الخبرات والتحديات مع المدربين والزملاء. يتم التركيز على الأدوات والمنصات الحديثة المستخدمة في أتمتة خدمة العملاء، مع تدريبات عملية على كيفية إعداد وتخصيص هذه الأدوات. هذه المنهجية تضمن أن يكتسب المشاركون فهمًا عميقًا للجوانب النظرية، بالإضافة إلى المهارات العملية اللازمة لتطبيق هذه المعارف في بيئات عملهم بشكل فعال ومباشر.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء في العصر الرقمي.

- تطور خدمة العملاء من التقليدية إلى الرقمية.
- أهمية تجربة العميل في البيئة الرقمية.
- توقعات العملاء المتغيرة في العصر الرقمي.
- قنوات خدمة العملاء الرقمية المتعددة.
- تحديات وفرص التحول الرقمي في خدمة العملاء.
- دور البيانات في فهم سلوك العملاء الرقميين.
- بناء استراتيجية خدمة عملاء رقمية متكاملة.

الوحدة الثانية: الأتمتة في خدمة العملاء.

- مقدمة إلى أتمتة خدمة العملاء.
- أنواع أدوات الأتمتة في خدمة العملاء.
- أتمتة المهام المتكررة والروتينية.
- فوائد الأتمتة: تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.
- تحديات تطبيق الأتمتة.
- دراسات حالة حول تطبيقات الأتمتة الناجحة.
- أتمتة الردود على الاستفسارات المتكررة.

الوحدة الثالثة: الذكاء الاصطناعي وروبوتات الدردشة.

- مقدمة إلى الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء.
- روبوتات الدردشة: الأنواع والتطبيقات.
- تصميم وتطوير روبوتات الدردشة الفعالة.
- معالجة اللغات الطبيعية (NLP) ودورها.
- المساعدون الافتراضيون المدعومون بالذكاء الاصطناعي.
- الذكاء الاصطناعي لتحليل المشاعر والتنبؤ بالاحتياجات.
- الجمع بين الذكاء الاصطناعي واللمسة الإنسانية.

الوحدة الرابعة: إدارة تجربة العميل الرقمية وتحليل البيانات.

- رحلة العميل الرقمية: رسم الخرائط وتحسينها.
- جمع وتحليل بيانات العملاء من القنوات الرقمية.
- أدوات تحليل بيانات خدمة العملاء.
- تخصيص تجربة العميل بناءً على البيانات.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء الرقمية.
- تحليل رضا العملاء ومعدلات الاحتفاظ بهم.
- استخدام التحليلات للتنبؤ باحتياجات العملاء.

الوحدة الخامسة: التحديات والمستقبل في خدمة العملاء الرقمية.

- قضايا الخصوصية والأمان في البيانات.
- إدارة شكاوى العملاء في البيئة الرقمية.
- التدريب وتمكين فرق خدمة العملاء.
- الأخلاقيات في استخدام الذكاء الاصطناعي.
- الابتكارات المستقبلية في خدمة العملاء الرقمية.
- التكيف مع التغيرات التكنولوجية السريعة.
- نصائح لتنفيذ استراتيجيات ناجحة ومستدامة.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمؤسسات تحقيق التوازن الأمثل بين الكفاءة التي توفرها الأتمتة والذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، والحفاظ على التعاطف واللمسة الإنسانية الضرورية لبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center بمنهجها الشامل والفريد الذي يركز على التطبيق العملي لاستراتيجيات خدمة العملاء في العصر الرقمي، مع دمج أحدث تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي. لا تقتصر الدورة على تقديم المفاهيم النظرية فحسب، بل توفر رؤى عميقة وأمثلة عملية من شركات عالمية، مما يمكّن المشاركين من تطبيق ما يتعلمونه بشكل فوري في بيئات عملهم. نركز على كيفية تحويل التحديات الرقمية إلى فرص لتعزيز ولاء العملاء وتحقيق رضاهم، وذلك من خلال فهم دقيق لرحلة العميل الرقمية وتوظيف أدوات تحليل البيانات بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، نتناول الجوانب الأخلاقية والقانونية المتعلقة بخصوصية البيانات، مما يضمن بناء استراتيجيات خدمة عملاء متينة ومسؤولة. هذا التركيز على الجانبين التقني والإنساني، مع التطبيق العملي المكثف، يجعل هذه الدورة مختلفة ومتميزة، وتُعد المشاركين ليكونوا قادة حقيقيين في مجال خدمة العملاء الرقمية.