الدورة التدريبية: بناء ثقافة تتمحور حول العميل: استراتيجيات مؤسسية لرضا العملاء وولائهم



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS3777_431617

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة التي تتناول بعمق مفاهيم بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل، وكيفية صياغة وتطبيق استراتيجيات فعالة لضمان رضا العملاء وولائهم الدائم. في عالم الأعمال اليوم، لم يعد تقديم المنتجات والخدمات عالية الجودة كافيًا، بل أصبح التركيز على تجربة العميل الشاملة هو المحرك الرئيسي للنمو والنجاح المستدام. تستكشف هذه الدورة التحول من النهج التقليدي المتمحورة حول المنتج إلى ثقافة عميقة الجذور تتمحور حول العميل، مع تسليط الضوء على الأبعاد النفسية والسلوكية التي تؤثر على قرارات الشراء والولاء. نغوص في تحليل آراء العملاء، وفهم رحلة العميل، وتصميم نقاط الاتصال المؤثرة. تتجاوز الدورة مجرد تقديم الأدوات، بل تسعى إلى إحداث تحول في طريقة تفكير المؤسسات حول عملائها. بالاعتماد على أفكار رواد الفكر في هذا المجال مثل البروفيسور جاغديش شيث (Jagdish Sheth)، الذي أثرى أدبيات التسويق ببحوثه حول سلوك المستهلك وإدارة علاقات العملاء، تقدم الدورة رؤى حديثة حول كيفية دمج رضا العملاء في صميم كل عملية وقرار مؤسسي. تستهدف الدورة القادة وصناع القرار الذين يسعون إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال بناء علاقات قوية ودائمة مع عملائهم. نُركز على كيفية تحليل بيانات العملاء، وتطوير استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء، وتفعيل قنوات الاتصال الفعالة لضمان تحقيق أقصى قيمة للعميل والمؤسسة على حد سواء.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو خدمة العملاء.
- مديرو التسويق والمبيعات.
- مديرو تجربة العميل.
- أخصائيو إدارة علاقات العملاء (CRM).
- القادة التنفيذيون ومديرو الأقسام.
- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- محللو الأعمال.
- مستشارو التحول المؤسسي.
- الموظفون المعنيون بتحسين رضا العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك.
- صناعة التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- الرعاية الصحية والمستشفيات.
- التعليم والتدريب.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- الصناعات التحويلية.
- الشركات الاستشارية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- المنظمات غير الربحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التسويق.
- إدارة المبيعات.
- إدارة العمليات.
- الموارد البشرية.
- إدارة الجودة.
- إدارة المنتج.
- إدارة التحول الرقمي.
- الاستراتيجية والتخطيط.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لمفهوم الثقافة المتمحورة حول العميل.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا العملاء.
- بناء برامج ولاء العملاء طويلة الأمد.
- تحليل بيانات العملاء لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- تصميم رحلات عملاء مميزة.
- إدارة توقعات العملاء بفعالية.
- قياس وتحسين مؤشرات الأداء الرئيسية لرضا العملاء.
- تحديد ومعالجة نقاط الضعف في تجربة العميل.
- تطبيق أفضل الممارسات في خدمة العملاء.
- تحويل ملاحظات العملاء إلى فرص للتحسين.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية منهجية متكاملة تجمع بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ الدورة بمحاضرات تفاعلية تُقدم المفاهيم الأساسية والأطر النظرية حول بناء ثقافة تتمحور حول العميل، تليها جلسات نقاش مفتوحة لتبادل الخبرات والتحديات. يتم التركيز بشكل كبير على دراسات الحالة الواقعية التي تُقدم أمثلة حية لمؤسسات نجحت في تطبيق هذه الاستراتيجيات، بالإضافة إلى تحليل حالات فشل لتعلم الدروس المستفادة. تُشجع الأنشطة الجماعية والورش العملية المشاركين على تطبيق المفاهيم المكتسبة في سياقات عملية، مما يُعزز من مهارات حل المشكلات والتفكير النقدي. تُستخدم المحاكاة والسيناريوهات التفاعلية لمحاكاة مواقف خدمة العملاء الحقيقية، مما يُمكن المشاركين من ممارسة مهاراتهم في بيئة آمنة. كما تُقدم التغذية الراجعة الفورية والشخصية لضمان تطور الأداء. هذه المنهجية تضمن أن يكتسب المتدربون ليس فقط المعرفة النظرية، بل أيضًا القدرة على تطبيقها بفعالية في بيئات عملهم، مما يُمكنهم من إحداث تأثير إيجابي وملموس على رضا العملاء وولائهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم الثقافة المتمحورة حول العميل

- مقدمة إلى مفهوم الثقافة المتمحورة حول العميل.
- أهمية التركيز على العميل في بيئة الأعمال التنافسية.
- التحول من التوجه نحو المنتج إلى التوجه نحو العميل.
- العناصر الأساسية لثقافة تتمحور حول العميل.
- دور القيادة في غرس هذه الثقافة.
- تحديات بناء ثقافة تتمحور حول العميل وكيفية التغلب عليها.
- أمثلة عالمية لمؤسسات رائدة في التركيز على العميل.

الوحدة الثانية: استراتيجيات رضا العملاء

- تحديد توقعات العملاء وتجاوزها.
- تصميم تجربة العميل (CX) الفعالة.
- أهمية كل نقطة اتصال في رحلة العميل.
- تقنيات الاستماع إلى صوت العميل (VoC).
- تحليل بيانات رضا العملاء وتفسيرها.
- التعامل مع شكاوى العملاء بفعالية.
- بناء الثقة والشفافية مع العملاء.

الوحدة الثالثة: بناء ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

- مفهوم ولاء العملاء وأنواعه.
- أهمية برامج الولاء وتصميمها.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء ذوي القيمة العالية.
- تطوير علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- قياس ولاء العملاء (NPS، CSAT، CES).
- دور التواصل المستمر في تعزيز الولاء.
- تأثير الولاء على الأرباح والنمو المستدام.

الوحدة الرابعة: تحليل بيانات العملاء واتخاذ القرارات

- جمع بيانات العملاء من مصادر متعددة.
- أدوات وتقنيات تحليل بيانات العملاء.
- تجزئة العملاء بناءً على سلوكهم واحتياجاتهم.
- التنبؤ باحتياجات العملاء المستقبلية.
- استخدام التحليلات لتحسين تجربة العميل.
- حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم.
- تحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ.

الوحدة الخامسة: تطبيق عملي ومشاريع تحول

- تطوير خطة عمل لبناء ثقافة تتمحور حول العميل.
- ورشة عمل حول تصميم رحلات عملاء مثالية.
- دراسات حالة متقدمة لمشكلات وتحديات واقعية.
- جلسات تفاعلية لتطبيق المهارات المكتسبة.
- تقييم الأداء ووضع مؤشرات النجاح.
- نصائح عملية للحفاظ على زخم التغيير.
- مشاركة أفضل الممارسات والدروس المستفادة.

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 بين أهداف الربحية قصيرة الأجل والاستثمار في بناء علاقات عملاء طويلة الأجل لضمان النمو المستدام، وما هي المعايير التي يمكن استخدامها لقياس هذا التوازن بفعالية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديمها منهجًا شموليًا وعميقًا في بناء ثقافة تتمحور حول العميل، فهي لا تقتصر على عرض المفاهيم النظرية فحسب، بل تُركز بشكل مكثف على التطبيق العملي والرؤى القابلة للتنفيذ. بدلاً من مجرد سرد الأدوات، نغوص في جوهر التحديات التي تواجه المؤسسات ونُقدم حلولاً عملية مستنيرة بأفضل الممارسات العالمية. تُصمم الدورة لتزويد المشاركين بفهم أكاديمي متين ممزوج بأمثلة واقعية من صناعات متعددة، مما يُمكنهم من تكييف الاستراتيجيات المكتسبة لتناسب سياقاتهم الخاصة. يتم التركيز على تحليل سلوك العملاء ودوافعهم، وكيفية تحويل هذه المعرفة إلى استراتيجيات تُعزز من رضاهم وولائهم. نُقدم إطارًا متكاملًا لتقييم تجربة العميل، وتحديد نقاط الضعف، وتصميم حلول مبتكرة تُحدث فرقًا حقيقيًا. كما تُشجع الدورة على التفكير النقدي وتطوير القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات، مما يُمكن المشاركين من قيادة التغيير الإيجابي داخل مؤسساتهم.