# الدورة التدريبية: إدارة تجربة العملاء بقطاع التجزئة الصحية



02 - 06 نوفمبر 2026
القاهرة
3700 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS5592_431681

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإدارة تجربة العملاء في قطاع التجزئة الصحية بفاعلية. يواجه هذا القطاع تحديات فريدة تتطلب نهجًا دقيقًا يجمع بين الرعاية الصحية والتجارة. تتناول الدورة أعمق المفاهيم في خدمة العملاء في الصيدليات، إدارة شكاوى المرضى، تحسين تجربة المتسوق الصحي، وولاء العملاء في الرعاية الصحية. يستكشف المشاركون كيفية بناء علاقات قوية مع العملاء، فهم احتياجات العملاء في قطاع الأدوية، وتقديم رعاية صحية متمحورة حول المريض ضمن بيئة التجزئة. من خلال التركيز على رضا العملاء في المستشفيات والصيدليات، تسلط الدورة الضوء على أهمية التواصل الفعال مع المريض وأخلاقيات خدمة العملاء الصحية. تتناول الدورة كذلك مفاهيم تسويق الرعاية الصحية، التحول الرقمي في خدمة المرضى، والابتكار في تقديم الخدمات الصحية. تهدف الدورة إلى تمكين المتدربين من تصميم وتنفيذ استراتيجيات تضمن جودة الخدمة الصحية وتجاوز توقعات العملاء. كما سيتم استعراض أعمال رائدة في هذا المجال، مثل أبحاث البروفيسور Leonard Berry (ليونارد بيري) حول جودة الخدمة في الرعاية الصحية، والتي تؤكد على أهمية الجوانب غير الملموسة في بناء تجربة عميل استثنائية. تهدف الدورة إلى سد الفجوة بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي في بيئة التجزئة الصحية التنافسية.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المبيعات في الصيدليات والمراكز الصحية.
- مسؤولو خدمة العملاء في المستشفيات والعيادات.
- أخصائيو تجربة المريض.
- أصحاب الأعمال في قطاع التجزئة الصحية.
- المشرفون على فرق خدمة العملاء في القطاع الصحي.
- ممثلو المبيعات الطبية.
- الموظفون الإداريون في المؤسسات الصحية.
- المهتمون بتطوير مهاراتهم في خدمة العملاء الصحية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الصيدليات.
- المستشفيات والعيادات الخاصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- شركات توزيع الأدوية والمستلزمات الطبية.
- شركات التأمين الصحي.
- متاجر التجزئة المتخصصة في المنتجات الصحية والجمالية.
- الجهات الحكومية والهيئات التنظيمية في قطاع الصحة.
- المؤسسات الأكاديمية والبحثية ذات الصلة بالرعاية الصحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم خدمة العملاء.
- قسم العمليات.
- قسم المبيعات والتسويق.
- قسم إدارة الجودة.
- قسم التدريب والتطوير.
- قسم العلاقات العامة.
- قسم إدارة تجربة المريض.
- قسم الموارد البشرية.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العملاء في التجزئة الصحية.
- إدارة توقعات العملاء وتقديم رعاية صحية متميزة.
- التعامل مع شكاوى العملاء في القطاع الصحي بمهنية.
- بناء ولاء العملاء وتعزيز رضا المرضى.
- تطبيق أفضل ممارسات خدمة العملاء في الصيدليات والمستشفيات.
- فهم احتياجات العملاء الصحية المتغيرة والاستجابة لها.
- تطوير مهارات التواصل الفعال مع المرضى والعملاء.
- استخدام التقنيات الحديثة لتتبع تجربة العميل وتحليل البيانات.
- تصميم برامج تحفيز العملاء في بيئة الرعاية الصحية.
- تعزيز السمعة الإيجابية للمؤسسات الصحية من خلال خدمة عملاء متميزة.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية شاملة وتفاعلية تهدف إلى تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تجمع المنهجية بين الشرح النظري المفصل للمفاهيم الأساسية في إدارة تجربة العملاء في الرعاية الصحية وبين التطبيقات العملية المكثفة. سيتم التركيز على دراسات الحالة الواقعية التي تمثل تحديات وفرصًا حقيقية في قطاع التجزئة الصحية، مما يتيح للمشاركين تحليل المواقف المختلفة واقتراح الحلول. سيتم تشجيع العمل الجماعي من خلال ورش عمل ومشاريع تعاونية تهدف إلى تبادل الخبرات وبناء مهارات حل المشكلات. تتضمن الدورة جلسات تفاعلية مكثفة تشمل المناقشات المفتوحة، العروض التقديمية، ولعب الأدوار لمحاكاة سيناريوهات التواصل مع العملاء والمرضى. يتم توفير تغذية راجعة بناءة ومستمرة لتقييم تقدم المشاركين وتوجيههم نحو تحسين أدائهم في خدمة العملاء الصحية. تهدف المنهجية إلى تزويد المشاركين بالأدوات والتقنيات اللازمة لتحسين رضا العملاء وبناء علاقات مستدامة في هذا القطاع الحيوي. لن يتم تضمين روابط أو أسماء منصات أو شركات تدريب أخرى، لضمان التركيز الكامل على المحتوى المقدم من BIG BEN Training Center.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أسس تجربة العملاء في التجزئة الصحية.

- فهم مفهوم تجربة العميل وأهميته في القطاع الصحي.
- الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل.
- تحديات وفرص التعامل مع العملاء في تجارة التجزئة الصحية.
- نماذج قياس تجربة العميل: NPS، CSAT، CES.
- تأثير التحول الرقمي في خدمة المرضى على تجربة العميل.
- أهمية أخلاقيات خدمة العملاء الصحية.
- تحديد توقعات العملاء في قطاع الرعاية الصحية.

## الوحدة الثانية: فهم العميل الصحي وبناء العلاقات.

- تحليل احتياجات العملاء في قطاع الأدوية والمنتجات الصحية.
- أنواع العملاء في التجزئة الصحية وكيفية التعامل معهم.
- مهارات التواصل الفعال مع المريض وأسرته.
- بناء الثقة والتعاطف مع العملاء.
- الاستماع الفعال وأهميته في خدمة العملاء الصحية.
- كيفية بناء علاقات قوية مع العملاء على المدى الطويل.
- تطوير فهم عميق لدوافع وسلوكيات المستهلك الصحي.

## الوحدة الثالثة: إدارة الجودة والشكاوى في بيئة التجزئة الصحية.

- معايير جودة الخدمة الصحية وتطبيقها في التجزئة.
- إدارة شكاوى المرضى والعملاء بفاعلية.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين تجربة المتسوق الصحي.
- حل النزاعات بأسلوب مهني وأخلاقي.
- أهمية التغذية الراجعة من العملاء وكيفية الاستفادة منها.
- تطوير سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع المرتجعات والاستبدال.
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى المتكررة.

### الوحدة الرابعة: استراتيجيات تحسين تجربة العميل وولاء العملاء.

- تصميم رحلة العميل في الصيدليات والمؤسسات الصحية.
- دور الموظفين في تقديم رعاية صحية متمحورة حول المريض.
- برامج ولاء العملاء في الرعاية الصحية وفوائدها.
- استخدام التكنولوجيا لتتبع تجربة العميل وتحسينها.
- تسويق الرعاية الصحية الموجه لتجربة العميل.
- استراتيجيات تحفيز العملاء وبناء الانتماء.
- الاستفادة من الابتكار في تقديم الخدمات الصحية لتمييز التجربة.

### الوحدة الخامسة: قياس الأداء وتطوير الكفاءات.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لخدمة العملاء في الصيدليات.
- تقييم رضا العملاء في المستشفيات والمراكز الصحية.
- تدريب وتطوير فريق العمل على مهارات خدمة العملاء الصحية.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- التعامل مع المواقف الصعبة وتخفيف التوتر.
- التطوير المستمر لاستراتيجيات تجربة العميل.
- التنبؤ بالتحديات المستقبلية في التعامل مع العملاء في التجزئة الصحية.

## 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 الصحية في بيئة التجزئة أن توازن بين الكفاءة التشغيلية العالية وتقديم تجربة عملاء استثنائية وشخصية، مع الأخذ في الاعتبار الطبيعة الحساسة للرعاية الصحية؟

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

تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها المتخصص والعميق على إدارة تجربة العملاء في قطاع التجزئة الصحية، وهو مجال يتطلب فهمًا فريدًا لخصوصية الرعاية الصحية والاحتياجات الدقيقة للمرضى والمتسوقين. خلافًا للدورات العامة، تقدم هذه الدورة رؤى عملية ومصممة خصيصًا للتحديات التي تواجهها الصيدليات، المستشفيات، ومراكز الرعاية الصحية. نحن نركز على الأمثلة العملية ودراسات الحالة الواقعية التي تمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة في بيئات عملهم، بدلاً من مجرد سرد الأدوات. يتمحور المحتوى حول كيفية بناء ولاء العملاء في الرعاية الصحية، التعامل مع شكاوى المرضى بفاعلية، وتقديم رعاية صحية متمحورة حول المريض بشكل يضمن رضا العملاء في المستشفيات والصيدليات. تعتمد الدورة على لغة أكاديمية رصينة مع الحفاظ على سهولة الفهم والتطبيق، مما يجعلها مثالية للمهنيين الذين يسعون لتعميق معرفتهم وكفاءتهم في هذا المجال الحيوي. نحن نؤمن بأن فهم احتياجات العملاء في قطاع الأدوية والتحول الرقمي في خدمة المرضى هو مفتاح النجاح، وهذه الدورة تقدم خارطة طريق واضحة لتحقيق ذلك.