# الدورة التدريبية: قياس وتحليل رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق التميز المؤسسي



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS8071_372993

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة التي تتناول بعمق مفاهيم قياس وتحليل رضا العملاء وأهمية مؤشرات الأداء الرئيسية في تحقيق التميز المؤسسي. في عالم الأعمال المعاصر، أصبح فهم توقعات العملاء وتلبية احتياجاتهم المتغيرة حجر الزاوية للنجاح والاستدامة. تستكشف هذه الدورة الأطر النظرية والتطبيقات العملية التي تمكن المؤسسات من بناء علاقات قوية مع عملائها، وتحويل التحديات إلى فرص للنمو. تستلهم الدورة رؤاها من أعمال رواد الفكر في هذا المجال مثل البروفيسور فيليب كوتلر Philip Kotler، الذي أكد على أهمية التركيز على العملاء كاستراتيجية أساسية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. سنتناول الأدوات والتقنيات اللازمة لجمع البيانات الدقيقة حول رضا العملاء، وتحليلها بشكل فعال لاستخلاص رؤى قابلة للتنفيذ. سيتعلم المشاركون كيفية تصميم استبيانات رضا العملاء الفعالة، وتحليل البيانات الكمية والنوعية، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تعكس بوضوح مستوى رضا العملاء وتأثيرها على الأداء العام للمؤسسة. تركز الدورة على تقديم منظور شامل يربط بين رضا العملاء والأداء المالي، والولاء، والنمو المستقبلي للمؤسسة. تم تصميم هذا المحتوى ليناسب مختلف المستويات، من المبتدئين إلى المحترفين الذين يسعون لتعميق فهمهم وتحسين مهاراتهم في هذا المجال الحيوي.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء خدمة العملاء.
- مدراء التسويق والمبيعات.
- المحللون الاستراتيجيون.
- أخصائيو تجربة العملاء.
- الموظفون في أقسام الجودة وتحسين الأداء.
- أصحاب الأعمال والمدراء التنفيذيون.
- مستشارو الأعمال.
- مدراء المشاريع.
- مسؤولو العلاقات العامة.
- مسؤولو تطوير المنتجات والخدمات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك.
- قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- القطاع الحكومي والهيئات العامة وما في حكمها.
- قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات.
- قطاع الضيافة والسياحة.
- قطاع التعليم والتدريب.
- قطاع التصنيع والإنتاج.
- قطاع النقل واللوجستيات.
- قطاع العقارات.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة التسويق.
- إدارة المبيعات.
- إدارة الجودة.
- إدارة تطوير المنتجات.
- إدارة العمليات.
- إدارة الاستراتيجية.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة البحوث والتطوير.
- إدارة الشكاوى.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم وتنفيذ استبيانات رضا العملاء الفعالة.
- تحليل بيانات رضا العملاء الكمية والنوعية بدقة.
- تحديد وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المتعلقة برضا العملاء.
- ربط نتائج رضا العملاء بالأداء المالي للمؤسسة.
- تطوير استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم.
- استخدام أدوات وتقنيات متقدمة لقياس وتحليل الرضا.
- تفسير بيانات الرضا لاتخاذ قرارات عمل مستنيرة.
- بناء نماذج لقياس تأثير تحسين الرضا على نمو الأعمال.
- تقديم تقارير فعالة عن مستويات رضا العملاء للإدارة العليا.
- تحديد فرص التحسين المستمر في رحلة العميل.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة التدريبية على منهجية شاملة وتفاعلية تضمن تحقيق أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء في مجال قياس وتحليل رضا العملاء، مع التركيز على المفاهيم الأساسية وأحدث التطورات. كما تشمل الدورة العديد من دراسات الحالة الواقعية التي تمكن المشاركين من تطبيق المعرفة النظرية على سيناريوهات عملية، مما يعزز فهمهم للمشكلات الحقيقية وكيفية معالجتها. يتم تخصيص جزء كبير من الوقت للعمل الجماعي، حيث يتاح للمشاركين فرصة للتعاون وحل المشكلات سويًا وتبادل الخبرات والأفكار، مما يثري النقاش ويسهم في بناء مجتمع تعلم ديناميكي. يتم توفير جلسات تفاعلية تتضمن تمارين عملية ومناقشات مفتوحة، مما يشجع على المشاركة الفعالة وطرح الأسئلة. بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تغذية راجعة منتظمة وفردية للمشاركين لمساعدتهم على تتبع تقدمهم وتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين. هذه المنهجية المتكاملة تهدف إلى تزويد المشاركين بالمهارات العملية والمعرفة العميقة اللازمة لإحداث تأثير إيجابي ومستدام في مؤسساتهم.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات رضا العملاء وأهميته الاستراتيجية

- مفهوم رضا العملاء وتطوره التاريخي.
- أهمية رضا العملاء في بيئة الأعمال التنافسية.
- الصلة بين رضا العملاء وولاء العملاء.
- تأثير رضا العملاء على الأداء المالي للمؤسسة.
- توقعات العملاء وكيفية إدارتها.
- مكونات تجربة العميل الشاملة.
- أنواع العملاء وكيفية التعامل معهم.

## الوحدة الثانية: أدوات وتقنيات قياس رضا العملاء

- تصميم استبيانات رضا العملاء الفعالة.
- طرق جمع البيانات: الاستبيانات، المقابلات، مجموعات التركيز.
- مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS).
- مؤشر جهد العميل (CES).
- مؤشر رضا العملاء (CSAT).
- الاستماع الاجتماعي وتحليل المشاعر.
- ملاحظات العملاء المباشرة وغير المباشرة.

## الوحدة الثالثة: تحليل بيانات رضا العملاء وتفسيرها

- مقدمة في تحليل البيانات الكمية والنوعية.
- استخدام الإحصاءات الوصفية في تحليل الرضا.
- تحليل الانحدار لتحديد العوامل المؤثرة في الرضا.
- تحليل المحتوى للبيانات النوعية.
- تحديد نقاط الألم وفرص التحسين.
- تفسير النتائج لاتخاذ قرارات استراتيجية.
- إنشاء لوحات معلومات (Dashboards) لمؤشرات الأداء.

### الوحدة الرابعة: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لرضا العملاء

- تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية وأهميتها.
- تصميم مؤشرات أداء رئيسية قابلة للقياس والتتبع.
- ربط مؤشرات الأداء الرئيسية بأهداف العمل.
- مراقبة الأداء وتحديد الانحرافات.
- أمثلة على مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالرضا.
- تحديات قياس مؤشرات الأداء وكيفية التغلب عليها.
- تحسين مؤشرات الأداء بشكل مستمر.

### الوحدة الخامسة: استراتيجيات تحسين رضا العملاء وتجربتهم

- تطوير استراتيجيات مستندة إلى بيانات الرضا.
- تحسين رحلة العميل بناءً على الرؤى المستخلصة.
- دور التكنولوجيا في تعزيز تجربة العميل.
- إدارة الشكاوى بفعالية لتحويل العملاء غير الراضين إلى مؤيدين.
- بناء ثقافة تتمحور حول العميل داخل المؤسسة.
- قياس العائد على الاستثمار (ROI) لتحسين الرضا.
- دراسات حالة وتطبيقات عملية.

## 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 للمؤسسة أن تضمن أن مؤشرات الأداء الرئيسية لرضا العملاء لا تقيس فقط الاستجابات الإيجابية، بل تكشف أيضًا عن الأسباب الجذرية لعدم الرضا وتوجه نحو حلول استباقية ومستدامة؟

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

تتميز هذه الدورة التدريبية بنهجها الشامل والعملي في تناول قياس وتحليل رضا العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية، مع التركيز على تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق تأثير ملموس في مؤسساتهم. خلافًا للعديد من الدورات التي تركز فقط على الجوانب النظرية أو استخدام أدوات معينة، فإن هذه الدورة تقدم رؤى عميقة مبنية على أحدث الأبحاث الأكاديمية وأفضل الممارسات الصناعية. نسلط الضوء على الأمثلة العملية ودراسات الحالة الواقعية التي تمكن المشاركين من تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة في بيئة عملهم، مما يعزز فهمهم للمفاهيم المعقدة ويساعدهم على تطوير حلول مبتكرة للمشكلات المتعلقة برضا العملاء. نبتعد عن مجرد تعداد الأدوات والمنصات، وبدلاً من ذلك، نركز على كيفية استخلاص الرؤى القيمة من البيانات وكيفية ترجمة هذه الرؤى إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ لتحسين تجربة العميل وزيادة الولاء. يتم تصميم المحتوى بعناية ليكون ملائمًا لمختلف القطاعات والصناعات، مع تقديم منظور أكاديمي صارم يضمن دقة وشمولية المعلومات المقدمة، مما يجعلها استثمارًا قيمًا لأي متخصص يسعى للتميز في هذا المجال.