الدورة التدريبية: تصميم التجارب الترفيهية التفاعلية وإدارة رضا العملاء



23 - 27 نوفمبر 2026

ميونخ

5100 € (للشخص الواحد)

Ref: #EL7464_345762

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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.
- الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بخدمة الجمهور.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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

أهداف الدورة التدريبية:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات تجربة العملاء في الترفيه

- مفهوم وأهمية تجربة العملاء.
- مكونات التجربة الترفيهية 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:

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:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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