الدورة التدريبية: الابتكار الموجه بالعميل لتجربة مستخدم متميزة



16 - 20 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #INN8403_423249

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في المشهد التنافسي الحالي، أصبح الابتكار الموجه بالعميل ركيزة أساسية لتحقيق النجاح التجاري وبناء ولاء العملاء. تقدم هذه الدورة التدريبية المتخصصة من BIG BEN Training Center منهجًا شاملاً لتمكين المشاركين من تصميم وتقديم تجربة مستخدم متميزة (UX) من خلال الابتكار المستمر. سنتعمق في فهم كيفية الاستماع للعملاء، وتحليل احتياجاتهم وتوقعاتهم، وترجمة هذه الرؤى إلى حلول مبتكرة تُحدث فرقًا حقيقيًا في رحلة المستخدم. تعتمد الدورة على أحدث النظريات والممارسات في الابتكار المرتكز على العميل، وتصميم تجربة المستخدم، وتطوير المنتجات. نستلهم هنا من أعمال أكاديميين بارزين مثل دونالد نورمان (Don Norman)، الذي يُعد رائدًا في مجال تصميم تجربة المستخدم وعلم النفس المعرفي. يُسلط نورمان الضوء في كتابه "تصميم الأشياء اليومية" (The Design of Everyday Things) على أهمية فهم سلوك المستخدم واحتياجاته لتصميم منتجات وخدمات فعالة وممتعة. تهدف الدورة إلى تزويد المشاركين بالمهارات العملية والأطر الفكرية اللازمة لقيادة الابتكار من منظور العميل، مما يمكنهم من خلق منتجات وخدمات تفاعلية تُعزز رضا العملاء وتحقق النمو المستدام للمؤسسة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المنتجات.
- مصممو تجربة المستخدم (UX Designers).
- محللو تجربة المستخدم (UX Researchers).
- مديرو التسويق وتجربة العملاء.
- رواد الأعمال والشركات الناشئة.
- المطورون ومصممو الواجهات (UI Developers/Designers).
- المختصون في الابتكار والتطوير.
- مديرو خدمة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات.
- التجارة الإلكترونية والتجزئة.
- الخدمات المصرفية والمالية.
- الاتصالات ووسائل الإعلام.
- الرعاية الصحية الرقمية.
- شركات الاستشارات في تصميم المنتجات والخدمات.
- الشركات التي ترغب في تحسين تجربة عملائها.
- الهيئات الحكومية التي تسعى لتحسين الخدمات الرقمية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المنتجات.
- تصميم تجربة المستخدم (UX/UI).
- إدارة التسويق.
- إدارة تجربة العملاء (CX).
- إدارة الابتكار.
- إدارة البحث والتطوير.
- التحليلات والبيانات.
- خدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ الابتكار الموجه بالعميل.
- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء.
- تطبيق منهجيات التفكير التصميمي في الابتكار.
- تصميم رحلات مستخدم سلسة وممتعة.
- بناء نماذج أولية واختبارها مع المستخدمين.
- استخدام الأدوات والتقنيات في تصميم UX.
- قياس رضا العملاء وأثر تجربة المستخدم.
- التعامل مع التحديات في تصميم تجربة المستخدم.
- بناء ثقافة تركز على العميل في الابتكار.
- صياغة استراتيجيات لتقديم تجربة متميزة.

منهجية الدورة التدريبية:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية تدريبية تفاعلية وعملية، تركز على تمكين المشاركين من قيادة الابتكار الموجه بالعميل وتقديم تجربة مستخدم متميزة. تعتمد المنهجية على مزيج من المحاضرات المتقدمة التي تستعرض أحدث المفاهيم والأطر النظرية في تصميم تجربة المستخدم والابتكار المرتكز على العميل. سيتم إجراء ورش عمل تطبيقية تتيح للمشاركين فرصة تطبيق أدوات مثل خرائط التعاطف، ورحلات المستخدم، وبناء النماذج الأولية. سيتم تحليل دراسات حالة لشركات رائدة في تصميم تجربة المستخدم وتقديم خدمات مبتكرة، بالإضافة إلى مناقشة التحديات الشائعة في فهم وتلبية احتياجات العملاء. سيتم تشجيع العمل الجماعي والمناقشات المفتوحة لتبادل الأفكار وتصميم حلول مبتكرة. كما سيتم توفير تغذية راجعة مستمرة من المدربين الخبراء لضمان استيعاب المفاهيم وتطوير المهارات. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بالقدرة على خلق قيمة حقيقية للعملاء، مما يسهم في تعزيز الولاء وتحقيق النمو المستدام للمؤسسة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس الابتكار الموجه بالعميل.

- مفهوم الابتكار الموجه بالعميل وأهميته.
- التحول من التركيز على المنتج إلى التركيز على العميل.
- فهم رحلة العميل ونقاط الألم.
- أهمية التعاطف مع المستخدم.
- أنواع الابتكار بناءً على احتياجات العميل.
- تحديات فهم العميل وتوقعاته.
- دور البيانات في توجيه الابتكار.

الوحدة الثانية: مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX).

- مفهوم تجربة المستخدم (UX) ومكوناتها.
- الفرق بين تجربة المستخدم وواجهة المستخدم (UI).
- مبادئ التصميم المرتكز على الإنسان.
- عناصر تجربة المستخدم الجيدة.
- تصميم الألفة والسهولة في الاستخدام.
- التصميم الجذاب والتصميم الوظيفي.
- أمثلة على تجارب المستخدم المتميزة.

الوحدة الثالثة: منهجيات وأدوات الابتكار الموجه بالعميل.

- تطبيق منهجية التفكير التصميمي (Design Thinking).
- بحث المستخدمين وجمع البيانات (المقابلات، الاستبيانات).
- تحليل البيانات وتحديد الأنماط.
- بناء شخصيات المستخدم (User Personas).
- رسم خرائط التعاطف (Empathy Maps).
- تصميم رحلات المستخدم (User Journeys).
- أدوات التصميم والتخطيط (Wireframing, Prototyping).

الوحدة الرابعة: بناء النماذج الأولية واختبار تجربة المستخدم.

- أهمية بناء النماذج الأولية (Prototyping).
- أنواع النماذج الأولية (منخفضة وعالية الدقة).
- مراحل اختبار المستخدم (Usability Testing).
- جمع الملاحظات من المستخدمين.
- تحليل النتائج والتكرار بناءً عليها.
- تطبيق الاختبارات A/B لتحسين التجربة.
- قياس رضا المستخدمين ومقاييس الأداء.

الوحدة الخامسة: قيادة الابتكار لتقديم تجربة مستمرة.

- بناء ثقافة تركز على العميل داخل المؤسسة.
- دور القيادة في دعم الابتكار الموجه بالعميل.
- الاستفادة من البيانات والتحليلات لتعزيز التجربة.
- التعاون بين الفرق المختلفة (منتج، تسويق، تقنية).
- التحديات المستقبلية في تصميم تجربة المستخدم.
- الابتكار في الخدمات الرقمية لتقديم تجربة فريدة.
- وضع خطة عمل شخصية لقيادة الابتكار الموجه بالعميل.

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 ظل التوقعات المتزايدة للعملاء وتنوع قنوات التواصل، كيف يمكن للمؤسسات تحقيق تجربة مستخدم متسقة ومتميزة عبر جميع نقاط التفاعل، مع الحفاظ على القدرة على الابتكار السريع والتكيف مع الاحتياجات المتغيرة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على الابتكار الموجه بالعميل لتقديم تجربة مستخدم متميزة، وهو ما يميزها عن الدورات العامة في الابتكار أو تصميم UX. نحن نقدم منهجية متكاملة لتمكين المشاركين من فهم العملاء بعمق، وتطبيق أدوات التفكير التصميمي، وبناء واختبار حلول مبتكرة تُركز على المستخدم. الدورة لا تقتصر على الجانب النظري، بل تقدم ورش عمل عملية ودراسات حالة واقعية لشركات أحدثت فارقًا في تجربة العملاء، مما يمكن المشاركين من تطبيق المعرفة المكتسبة فورًا. نركز على تزويد المشاركين بالقدرة على قيادة الابتكار من منظور العميل، وتحويل الأفكار إلى تجارب ملموسة، وبناء علاقات قوية مع العملاء لتحقيق النمو والولاء المستدام.