



دورة:  
**الاستراتيجيات والابتكار في إدارة تجربة العملاء**

2025 - 21 دسمبر 2025  
شرم الشيخ (مصر)  
Sheraton Sharm Hotel

## الاستراتيجيات والابتكار في إدارة تجربة العملاء

رمز الدورة: RR12898 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 ديسمبر 2025 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - رسوم الإشتراك: Euro 4150

### المقدمة

في ظل التطورات السريعة في الأسواق العالمية والتحولات الرقمية، أصبحت تجربة العملاء حجر الزاوية لنجاح الشركات وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء. لم يعد مجرد تقديم منتج أو خدمة عالية الجودة كافياً، بل أصبح من الضروري فهم رحلة العميل بشكل شامل وتقديم تجربة تتجاوز توقعاته. في هذا السياق، تلعب الاستراتيجيات المبتكرة دوراً حاسماً في إدارة تجربة العملاء وضمان ولائهم.

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويـد المشارـكـين بالأـدـوات والمـعـرـفـة الـلاـزـمـة لـتطـوـير استـرـاطـيـجيـات فـعـالـة وـمـبـكـرـة تعـزـزـ من تجـربـة العـملـاء. سـيـتـمـ استـكـشـاف كـيفـيـة تحـوـيل نقاطـ التـفـاعـلـ معـ العـملـاء إـلـى فـرـصـ لـبنـاء عـلـاقـات أـقـوى وـزيـادة الرـضاـ والـولـاءـ. كماـ سـيـتـمـ التـركـيزـ عـلـى الـابـتكـارـ كـعنـصـرـ أـسـاسـيـ فيـ تـحـسـينـ تـجـربـةـ العـملـاءـ وـكـيفـيـةـ تـطـبـيقـهـ بـشـكـلـ فـعـالـ لـتحـقـيقـ نـتـائـجـ مـلـمـوـسـةـ.

خلال هذه الدورة، سـيـتـمـ تقديم درـاسـاتـ حـالـةـ وـاقـعـيـةـ وـأـمـثلـةـ عـمـلـيـةـ، بالإـضـافـةـ إـلـى تـمـارـينـ تـفـاعـلـيـةـ سـاعـدـ المـشـارـكـينـ عـلـىـ اـسـتـيعـابـ المـفـاهـيمـ وـتـطـبـيقـهـاـ فـيـ بـيـانـهـمـ الـعـمـلـيـةـ. فـيـ النـهاـيـةـ، سـيـتـمـ المـشـارـكـونـ كـيفـيـةـ تـصـمـيمـ وـتـنـفـيـذـ استـرـاطـيـجيـاتـ تـجـربـةـ عـملـاءـ مـتـكـاملـةـ تـسـاـهـمـ فـيـ تـعـزـيزـ التـنـافـيـةـ وـالـنـاجـاحـ الـمـسـتـدـامـ لـمـؤـسـسـاتـهـ.

### أهداف البرنامج:

#### بـنـهاـيـةـ هـذـهـ دـورـةـ، سـيـكـونـ المـشـارـكـونـ قـادـرـينـ عـلـىـ:

- فهم أهمية تجربة العملاء وتأثيرها على نجاح الأعمال.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين تجربة العملاء.
- ابتكار حلول جديدة ومبتكرة لتحسين رضا العملاء وولائهم.
- تحليل نقاط التماس مع العملاء لتحسينها وتطويرها.
- تطبيق أدوات وتقنيات حديثة في إدارة تجربة العملاء.

### الغـنـاتـ الـمـسـتـهـدـفـةـ:

#### هـذـهـ دـورـةـ مـوـجـهـةـ إـلـىـ:

- مدراء تجربة العملاء
- مدراء التسويق
- مدراء العمليات
- موظفي خدمة العملاء
- مدراء المنتجات
- أي شخص يشارك في تحسين تجربة العملاء داخل المؤسسة

## المحاور العامة:

### اليوم الأول:

#### فهم تجربة العملاء وتأثيرها

- تعريف تجربة العملاء وأهميتها
- العوامل المؤثرة على تجربة العملاء
- دراسة حالات عملية لتحسين تجربة العملاء

### اليوم الثاني:

#### تطوير استراتيجيات تحسين تجربة العملاء

- كيفية بناء استراتيجيات تجربة العملاء
- استراتيجيات لتعزيز رضا العملاء
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لتجربة العملاء

### اليوم الثالث:

#### الابتكار في تجربة العملاء

- دور الابتكار في تحسين تجربة العملاء
- تقنيات وأدوات الابتكار في إدارة تجربة العملاء
- كيفية تنفيذ الابتكارات الناجحة

### اليوم الرابع:

#### تحليل نقاط التماس مع العملاء

- تحديد وتحليل نقاط التماس المختلفة مع العملاء
- تقنيات لتحسين كل نقطة تماس
- قياس رضا العملاء عند كل نقطة تماس

### اليوم الخامس:

#### تطبيق الأدوات والتقنيات الحديثة

- استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء
- أدوات إدارة تجربة العملاء الرقمية



- تنفيذ برنامج تحسين تجربة العملاء في المؤسسة