



دورة:
الاحترافي المصنف في تجربة العملاء

10 - 14 نوفمبر 2025
كازابلانكا (المغرب)
New Hotel

الاحترافي المصنف في تجربة العملاء

رمز الدورة: RR12688 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 نوفمبر 2025 دولة الإنعقاد: كازابلانكا (المغرب) Hotel New - رسوم الاشتراك: 4500 Euro

مقدمة:

تهدف برنامج المحترف المعتمد في تجربة العملاء CCXP إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتقديم تجربة عملاء استثنائية. يستهدف هذا البرنامج المهنيين المسؤولين عن إدارة تجربة العملاء، بما في ذلك مديري خدمة العملاء والمسوقين وأصحاب الأعمال. برنامج CCXP معترف به عالميًا ويتم منحه من قبل محترفي تجربة العملاء CXPA.

الأهداف:

أهداف برنامج التدريب هذا هي:

- توفير فهم لمبادئ وممارسات إدارة تجربة العملاء.
- تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجية تجربة العملاء.
- تطوير قدرة المشاركين على قياس وتحليل تعليقات العملاء.
- توفير نظرة على أحدث الاتجاهات والابتكارات في إدارة تجربة العملاء.

الجمهور المستهدف:

هذا البرنامج التدريبي مخصص:

- لمديري ومشرفي خدمة العملاء.
- للمحترفين في مجال التسويق.
- لأصحاب الأعمال ورجال الأعمال.
- لأي شخص مسؤول عن إدارة تجربة العملاء.

المحاور:

اليوم الأول:

- مقدمة في إدارة تجربة العملاء.
- فهم تجربة العملاء.
- المبادئ الرئيسية لإدارة تجربة العملاء.
- فوائد تقديم تجربة عملاء استثنائية.

اليوم الثاني:

- تصميم استراتيجية تجربة العملاء.
- تحديد احتياجات وتوقعات العملاء.
- تطوير ثقافة تتمحور حول العملاء.
- إنشاء خريطة رحلة العميل.

اليوم الثالث:

- قياس تعليقات العملاء.
- فهم قنوات تعليقات العملاء.
- تصميم استطلاعات فعالة.
- تحليل وتفسير تعليقات العملاء.

اليوم الرابع:

- تنفيذ استراتيجية تجربة العملاء.
- تنفيذ برنامج لجمع تعليقات العملاء.
- تدريب الموظفين على تقديم تجربة عملاء استثنائية.
- مقارنة تجربة العملاء مع أهداف الأعمال.

اليوم الخامس:

- نظرة عامة على امتحان CCXP.
- استعراض متطلبات ومهارات امتحان CCXP.
- نصائح واستراتيجيات للتحضير للامتحان.
- مراجعة عامة لمحاور الدورة.