



دورة:
الابتكار في تصميم تجربة العميل

29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2025
لندن (المملكة المتحدة)
Landmark Office Space-Portman

الابتكار في تصميم تجربة العميل

رمز الدورة: MA12986 تاريخ الإنعقاد: 29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - Space Office Landmark
رسوم الإشتراك: 5500 Euro

المقدمة

في ظل التغيرات السريعة في عالم الأعمال، أصبح التركيز على تجربة العميل ضرورة ملحة لتحقيق التميز التنافسي وضمان رضا العملاء ولائهم. يهدف هذا البرنامج التدريسي "الابتكار في تصميم تجربة العميل" إلى تمكين المشاركين من فهم أعمق لتجربة العميل، وكيفية تصميم وتطوير استراتيجيات مبتكرة تحقق التمييز في هذا المجال. يجمع البرنامج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي لضمان استيعاب المهارات والأدوات المطلوبة لتحسين تجربة العملاء.

أهداف البرنامج

- فهم المفاهيم الأساسية لتجربة العميل وكيفية تأثيرها على الأعمال.
- اكتساب مهارات تصميم استراتيجيات مبتكرة لتجربة العميل.
- تحليل رحلة العميل واكتشاف نقاط التحسين.
- تطبيق الأدوات والتقنيات الحديثة لتحسين تجربة العميل.
- تعزيز التفكير الإبداعي في تصميم حلول مبتكرة تعزز ولاء العملاء.

الكفاءات المستهدفة

- مهارات تحليل رحلة العميل.
- القدرة على تصميم استراتيجيات مبتكرة وموجهة للعملاء.
- تحسين مهارات التواصل والتعاون مع الفرق المختلفة.
- استخدام أدوات التفكير الإبداعي لتحسين تجربة العملاء.
- تطوير رؤية شاملة حول تجربة العملاء وإدارة توقعاتهم.

الجمهور المستهدف

- العاملون في أقسام خدمة العملاء والتسويق.
- المدراء التنفيذيون والمسؤولون عن تجربة العميل.

- فرق تصميم وتطوير المنتجات والخدمات.

- رواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة.

- أي شخص مهتم بتحسين تجربة العملاء في منظمته.

برنامج تفصيلي لمدة 5 أيام

ال يوم الأول: مقدمة حول تجربة العميل

- التعريف بتجربة العميل وأهميتها.
- تحليل رحلة العميل: المفهوم والأدوات.
- استعراض أمثلة ناجحة في تصميم تجربة العملاء.

اليوم الثاني: أدوات وتقنيات تحسين تجربة العميل

- أدوات التفكير التصميمي Thinking Design.
- تحليل بيانات العملاء واستخدامها في اتخاذ القرارات.
- أدوات رسم خرائط رحلة العميل Customer Journey Mapping.

اليوم الثالث: الابتكار في تصميم تجربة العميل

- مبادئ وأساليب التفكير الإبداعي.
- تطوير حلول مبتكرة لتحسين نقاط الضعف في رحلة العميل.
- تطبيق ورش عمل تفاعلية لتطوير أفكار جديدة.

اليوم الرابع: التنفيذ وفياس الأداء

- تحويل الأفكار إلى استراتيجيات قابلة للتطبيق.
- قياس رضا العملاء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- دراسة حالات عملية لتطبيق الابتكار في تجربة العميل.

اليوم الخامس: العرض والتقييم

- تقديم المشاركون لمشاريع تطبيقية حول تحسين تجربة العملاء.
- جلسة تقييم وملحوظات من الخبراء.
- توزيع الشهادات وختام البرنامج.



Global Horizon
TRAINING CENTER