

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: ٤/١

العنوان باللغة العربية:	تحليل سلوك العميل باستخدام الذكاء الاصطناعي	العنوان باللغة الإنجليزية:	Customer Behavior Analysis Using AI Tools
عدد الساعات التدريبية:	(١٢) ساعة تدريبية		
قاعة / مختبر:	قاعات الأكاديمية		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة	(٧٥) دينار.	لغير الأعضاء
خصم المجموعات:	خصم بنسبة ١٠٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين. خصم بنسبة ١٥٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها. ميثاق رضا مُتلقي خدمات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب تجربة تدريبية متميزة: برامجنا يقدمها نخبة من المدربين الخبراء لضمان تجربة تعليمية رائدة. الالتزام بالمواعيد: تنفيذ البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة دون تأخير. رضاك هو أولويتنا: إذا لم يحقق تابرنامج توقعاتك، يمكنك الانسحاب بعد الجلسة الأولى و استرداد الرسوم كاملة. https://ammanchamber.org.jo/wsimages/٨٠٨٠٨٠.pdf		
اليوم	التاريخ	عدد الساعات	مواعيد انعقاد المحاضرات
الأحد	٢٧/٩/٢٠٢٦	٤ ساعات	١٢:٠٠pm-٤:٠٠pm
الاثنين	٢٨/٩/٢٠٢٦	٤ ساعات	١٢:٠٠pm-٤:٠٠pm
الثلاثاء	٢٩/٩/٢٠٢٦	٤ ساعات	١٢:٠٠pm-٤:٠٠pm

نموذج المحتوى التدريبي

نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: ٤/٢
-----------------------------	------------------	-------------

• التعرف على دور الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء. • جمع وتنظيم بيانات العملاء وتمهيتها للتحليل. • استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي لاكتشاف الأنماط والاتجاهات في سلوك العملاء. • تقسيم العملاء إلى شرائح وفقاً للسلوك والاحتياجات والخصائص. • تحليل رحلة العميل وتحديد نقاط التفاعل والتحديات. • استخدام التحليلات التنبؤية لتوقع احتياجات العملاء واحتمالية الشراء أو ترك الخدمة. • تحليل آراء العملاء وتعليقاتهم باستخدام تحليل المشاعر واللغة الطبيعية. • توظيف نتائج التحليل في تصميم حملات تسويقية وتجارب أكثر تخصيصاً. • إعداد تقارير ولوحات مؤشرات تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات المبنية على البيانات. • التعرف على الجوانب الأخلاقية والخصوصية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي وبيانات العملاء.	الأهداف:
المحور الأول: مدخل إلى سلوك العميل • مفهوم سلوك العميل وأهميته. • مراحل اتخاذ قرار الشراء. • العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في السلوك. • رحلة العميل ونقاط التفاعل. • أنواع بيانات العملاء ومصادرها. المحور الثاني: الذكاء الاصطناعي وتحليل بيانات العملاء • مفهوم الذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في التسويق وخدمة العملاء. • كيف يحلل الذكاء الاصطناعي البيانات السلوكية. • التعرف على الأنماط والاتجاهات. • الأتمتة وتحويل البيانات إلى رؤى قابلة للتنفيذ. • أمثلة عملية على استخدام الذكاء الاصطناعي في تحليل العملاء.	المحتويات:

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: ٤/٣

المحور الثالث: تجزئة العملاء باستخدام الذكاء الاصطناعي

- مفهوم تقسيم العملاء وأهميته.
- التقسيم الديموغرافي والسلوكي والقائم على القيمة.
- التعرف على العملاء الأكثر قيمة.
- اكتشاف مجموعات العملاء والأنماط المشتركة.
- تطبيق عملي على بناء شرائح العملاء.

المحور الرابع: تحليل المشاعر وآراء العملاء

- مفهوم تحليل المشاعر.
- تحليل تقييمات العملاء والتعليقات والشكاوى.
- تصنيف آراء العملاء إلى إيجابية وسلبية ومحايدة.
- اكتشاف أسباب رضا العملاء وعدم رضاهم.
- استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل النصوص والمحادثات.

المحور الخامس: التحليل التنبؤي لسلوك العميل

- مقدمة في التحليلات التنبؤية.
- توقع احتمالية الشراء.
- توقع العملاء المعرضين للتسرب أو ترك الخدمة.
- توقع احتياجات العميل المستقبلية.
- التوصيات الشخصية للمنتجات والخدمات.
- تطبيقات عملية على سيناريوهات واقعية.

المحور السادس: توظيف نتائج التحليل في اتخاذ القرار

- تحويل نتائج التحليل إلى إجراءات تسويقية.
- تخصيص العروض والمحتوى للعملاء.
- تحسين تجربة العميل.
- تحسين الحملات التسويقية.

نموذج المحتوى التدريبي

الصفحة: ٤/٤	رقم الإصدار: ٣/١	نموذج نظام الإدارة المتكامل
-------------	------------------	-----------------------------

• رفع معدلات الاحتفاظ والولاء. • قياس أثر القرارات المبنية على تحليل السلوك. المحور السابع: التطبيقات العملية والأخلاقيات • استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي في تحليل بيانات العملاء. • بناء حالة عملية متكاملة من البيانات إلى القرار. • إعداد تقرير لتحليل سلوك العملاء. • حماية خصوصية بيانات العملاء. • التحيز في خوارزميات الذكاء الاصطناعي. • الاستخدام المسؤول والأخلاقي للبيانات.	
• موظفي التسويق والمبيعات. • موظفي خدمة العملاء وتجربة العميل. • مسؤولي CRM وإدارة علاقات العملاء. • محللي البيانات وذكاء الأعمال. • مديري المنتجات والخدمات. • مسؤولي التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي. • مديري الإدارات وصناع القرار. • أصحاب المشاريع ورواد الأعمال. • العاملين في البنوك والاتصالات والتجزئة والضيافة والخدمات. • كل من يرغب في توظيف الذكاء الاصطناعي لفهم العملاء واتخاذ قرارات أكثر دقة.	المشاركون:
اللغة العربية	لغة التدريب:
—	عدد المتدربين: