



غرفة تجارة عمان  
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/١	الصفحة: 3/1

<b>العنوان باللغة العربية:</b>	تصميم خارطة رحلة العميل الرقمية - <b>UX Design</b>	<b>العنوان باللغة الإنجليزية:</b>	<b>Didital Customer Journey Mapping- UX Design</b>
<b>عدد الساعات التدريبية:</b>	(٩) ساعة تدريبية		
<b>الساعة:</b>	من الساعة ٤:٠٠ عصراً وحتى الساعة ٧:٠٠ مساءً		
<b>أيام البرنامج التدريبي:</b>	الإثنين والثلاثاء والأربعاء		
<b>تاريخ البرنامج التدريبي:</b>	٢٠٢٣/٨/٣٠ - ٢٨		
<b>قاعة / مختبر:</b>	قاعات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب		
<b>الرسوم المقررة:</b>	لأعضاء الغرفة (٥٠) دينار.	لغير الأعضاء (٧٥) دينار.	
<b>الأهداف:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>فهم أساسيات رسم خرائط رحلة العميل وتصميم تجربة المستخدم ، بما في ذلك المفاهيم والمصطلحات الأساسية.</li><li>تحليل وتحديد نقاط اتصال العملاء ونقاط الألم والدوافع طوال رحلة العميل.</li><li>جمع واستخدام رؤى وبيانات العملاء لإبلاغ قرارات تصميم تجربة المستخدم.</li><li>تطبيق مبادئ وأساليب تصميم تجربة المستخدم لإنشاء واجهات رقمية سهلة الاستخدام.</li><li>قم بإنشاء خرائط رحلة العميل وخرائط التعاطف لتصور تجربة المستخدم وفهمها.</li><li>تحديد فرص تحسين تجربة العملاء وتطوير استراتيجيات قابلة للتنفيذ.</li><li>تعاون بفعالية مع فرق متعددة الوظائف لتنفيذ تحسينات تجربة المستخدم.</li><li>قم بتقييم تأثير تغييرات تصميم UX وكرر عملية التصميم.</li><li>استخدم الأدوات والموارد وأفضل الممارسات لدعم تخطيط رحلة العميل وتصميم تجربة المستخدم.</li><li>تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة على مشاريع العالم الحقيقي وتحسين تجربة العملاء الرقمية بشكل مستمر.</li></ul>		
<b>المحتويات:</b>	<p>مقدمة إلى رسم خرائط رحلة العملاء الرقمية وتصميم تجربة المستخدم:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>نظرة عامة على أهداف الدورة وهيكلها</li><li>أهمية فهم رحلة العميل وتجربة المستخدم</li><li>المفاهيم والمصطلحات الأساسية في رسم خرائط رحلة العميل وتصميم تجربة المستخدم</li></ul>		



نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/2	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر

<p><b>فهم رحلة العميل</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● تحديد رحلة العميل ومكوناتها</li><li>● تحديد نقاط الاتصال والتفاعلات مع العملاء</li><li>● تحليل احتياجات العملاء ونقاط الضعف والدوافع</li><li>● تقنيات جمع آراء العملاء وبياناتهم</li></ul> <p><b>مبادئ وطرق تصميم تجربة المستخدم</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● مقدمة لتصميم تجربة المستخدم (UX)</li><li>● المبادئ الأساسية لتصميم UX</li><li>● تقنيات بحث المستخدم واختبار قابلية الاستخدام</li><li>● التخطيط الشبكي والنماذج الأولية لتصميم UX</li><li>● اعتبارات الوصول في تصميم UX</li></ul> <p><b>رسم خرائط رحلة العميل</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● عملية تخطيط رحلة العميل خطوة بخطوة</li><li>● تطوير الشخصية وتحديد سمات المستخدم</li><li>● إنشاء خرائط رحلة العميل وخرائط التعاطف</li><li>● تصور نقاط الاتصال ونقاط الألم والفرص</li><li>● تحديد لحظات الحقيقة والتفاعلات الرئيسية</li></ul> <p><b>تحسين تجربة العملاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● تحليل وتحديد أولويات نقاط الألم العملاء</li><li>● التفكير والعصف الذهني من أجل التحسينات</li><li>● تقنيات التفكير التصميمي لحل المشكلات</li><li>● التصميم المتكرر والتحسين المستمر</li></ul> <p><b>تنفيذ رؤى رحلة العملاء</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● التعاون مع فرق متعددة الوظائف</li><li>● مواءمة رؤى رحلة العميل مع أهداف العمل</li><li>● وضع خطط العمل واستراتيجيات التنفيذ</li><li>● قياس وتقييم تأثير تحسينات تجربة المستخدم</li></ul> <p><b>دراسة الحالة وأفضل الممارسات</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● أمثلة من العالم الحقيقي لرسم خرائط رحلة العميل الناجحة</li></ul>	
---	--



غرفة تجارة عمان  
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/3	رقم الإصدار: ٢/١	نموذج جودة ومخاطر
	<ul style="list-style-type: none"><li>• أفضل الممارسات لتصميم UX الفعال وتجربة العملاء</li><li>• الدروس المستفادة من مشاريع تصميم UX البارزة</li><li>• جلسة أسئلة وأجوبة ومناقشات جماعية</li></ul> <p><b>أدوات وموارد لرسم خرائط رحلة العملاء وتصميم تجربة المستخدم</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• نظرة عامة على أدوات رسم خرائط رحلة العميل الشائعة</li><li>• برامج تصميم UX وأدوات النماذج الأولية</li><li>• الموارد والمدونات والمجتمعات عبر الإنترنت لمزيد من التعلم</li><li>• الكتب والمنشورات الموصى بها على تصميم UX</li></ul> <p><b>الخلاصة والخطوات التالية</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ملخص للمفاهيم الأساسية والمهارات المكتسبة</li><li>• خطة عمل لتطبيق رسم خرائط رحلة العميل وتصميم تجربة المستخدم في مشاريع حقيقية</li><li>• موارد التعلم المستمر والتطوير المهني</li><li>• تقييم المقرر وردود الفعل</li></ul>	
	<p>العاملين في مجال:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• اصحاب الشركات والمؤسسات</li><li>• التسويق</li><li>• خدمة العملاء</li><li>• المبيعات</li></ul>	<b>المشاركون:</b>
	اللغة العربية واللغة الانجليزية	<b>لغة التدريب:</b>
		<b>عدد المتدربين:</b>