



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/١	الصفحة: 2/1

العنوان باللغة العربية:	قياس ومراقبة وتحسين تجربة العملاء	العنوان باللغة الإنجليزية:	Measuring, Controlling and Improving Clients' Experience
عدد الساعات التدريبية:	(١٢) ساعة تدريبية		
الساعة:	١٠:٠٠ – ٢:٠٠ ظهراً		
أيام البرنامج التدريبي:	الاثنين والثلاثاء والأربعاء		
تاريخ البرنامج التدريبي:	٢٠٢٣/١٠/٢٥-٢٣		
قاعة / مختبر:	قاعات ومختبرات أكاديمية غرفة تجارة عمان		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة (٥٠) دينار.	لغير الأعضاء (٧٥) دينار.	
الأهداف:	يهدف البرنامج التدريبي الى تنمية مهارات ومعارف المشاركين المفاهيم التالية: - فهم المصطلحات المختلفة في مجال إدارة تجربة العملاء. - كيفية معالجة وتحليل المعلومات والبيانات المتعلقة بالعملاء. - مفهوم ولاء العميل وكيفية تحقيق رضا العملاء والحفاظ عليهم. - فهم تأثير إدارة تجربة العملاء على أداء الأعمال التجارية (الاستدامة، النمو، الربح، الكفاءة والمبيعات). - تحليل تجربة العملاء من خلال استخدام منهجيات قياس مختلفة (صوت العميل، قياس رضا العميل ومؤشرات رضا العملاء).		
المحتويات:	- المبادئ الأساسية لإدارة تجربة العملاء. - الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل. - فهم عقلية العميل. - تقييم وتفسير وقياس تجربة العملاء. - خلق ثقافة متمحورة حول العملاء.		



غرفة تجارة عمان
Amman Chamber of Commerce

نموذج المحتوى التدريبي		
نموذج جودة ومخاطر	رقم الإصدار: ٢/١	الصفحة: 2/2
المشاركون: جميع العاملين في : خدمة العملاء، وعلاقات العملاء، والتسويق، والمبيعات، وجودة الخدمة، وعلاقات العملاء، والتحصيل، والعمليات، ومعالجة الشكاوى، وموظفو الأقسام المساندة . جميع العاملين الراغبين في تطوير مهاراتهم في ذات المجال.	- تطوير وتصميم وتنفيذ استراتيجيات لتجربة العملاء. - منهجية إنشاء المحتوى القادر على تحقيق الارتباط مع العملاء. - تقييم تجربة العميل. - رسم خريطة رحلة العميل من بدايته كعميل محتمل وحتى الوصول الى عميل دائم ومستمر (خارطة الطريق). - رحلة العملاء كعدسة تعكس تجربة المنتج . - كيفية اتخاذ العميل لقرار الشراء وطرق محاكاة العميل في طرق التفكير ومعالجة المعلومات. - قياس الجوى من تطبيق ادارة تجربة العملاء داخل المنظمة . - كيفية إنشاء علاقات مع العميل على المدى الطويل. - تجربة العملاء الرقمية . - محاكاة العملاء وتقديم ومعالجة المعلومات. - عرض تجارب بعض الشركات في تطبيق إدارة تجربة العملاء.	
	لغة التدريب: اللغة العربية واللغة الانجليزية	
	عدد المتدربين:	