



الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

إدارة تجربة العملاء

Customer Experience Management

الساعات

70 / 35

الأنماط

حضور، أونلاين، داخل المؤسسة

اللغة

العربية أو الإنجليزية

المدة

5 أو 10 أيام

نظرة عامة

دورة إدارة تجربة العملاء جزء من مسار الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء في مركز جارنت العالمي للتدريب. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويحسن عامًا بعد عام. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضورياً في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال إدارة تجربة العملاء.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء.

المحاور الرئيسية

- رسم العمليات والعمل القياسي
- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- رحلة العميل وملاحظاته
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- استدامة التحسين

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

+971 56 674 7382 :WhatsApp

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة،

الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 أساسيات إدارة تجربة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات إدارة تجربة العملاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- أدوات القياس والإحصاء
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- رحلة العميل وملاحظاته
- استدامة التحسين

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية

- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة

- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية

- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة دولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي

- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة

- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027-2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
8 - 12 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
12 - 23 يوليو 2027	10 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	8,950
16 - 27 أغسطس 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
3 - 7 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750
14 - 18 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	الدوحة	العربية	4,750
9 - 13 يناير 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
12 - 16 يونيو 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
7 - 11 أغسطس 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
18 - 29 سبتمبر 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
9 - 20 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
14 - 18 يناير 2029	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
8 - 19 أبريل 2029	10 أيام حضوري	جدة	الإنجليزية	8,950
11 - 22 يونيو 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
13 - 17 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 - 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
4 - 15 فبراير 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
20 - 31 مايو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
7 - 11 يوليو 2030	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
18 - 22 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	القاهرة	العربية	4,750
9 - 13 سبتمبر 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)