جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-QE-104

الجودة والتميز المؤسسي وخدمة العملاء

إدارة تجربة العملاء

Customer Experience Management

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (إداري)**

نظرة عامة

تساعد دورة إدارة تجربة العملاء المشاركين على الانتقال من أداء العمل إلى إدارته، بأدوات تخطيط وأساليب ضبط وتقارير تثق بها الإدارة. أنظمة وأساليب تجعل الأداء ثابتًا وقابلًا للقياس ويتحسن عامًا بعد عام. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- إعداد وتشغيل إدارة تجربة العملاء كعملية مُدارة بأدوار واضحة.
- ضبط المخاطر والجودة والامتثال في هذا المجال.
- قيادة مشاريع التحسين وقياس عائدها.
- رفع التقارير بوضوح للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.
- إدارة المقاولين والموردين والعملاء الداخليين.

الفئة المستهدفة

فرق الجودة والتميز وملاك العمليات والمدققون وقادة خدمة العملاء. تناسب المشرفين ورؤساء الأقسام والمتخصصين الذين يديرون هذا المجال أو سيتولون إدارته.

المحاور الرئيسية

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

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: 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 إدارة تجربة العملاء: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 إدارة تجربة العملاء: الإطار الإداري
- نماذج التميز والتقييم الذاتي
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 2 التخطيط والموارد والموازنات
- استدامة التحسين
- رسم العمليات والعمل القياسي

اليوم 3 قياس الأداء والرقابة
- أدوات القياس والإحصاء
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 4 المخاطر والامتثال والتحسين
- تخطيط التدقيق وإعداد تقاريره
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 5 دراسة حالة إدارية وخطة عمل
- رحلة العميل وملاحظاته
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

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)
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
5 – 16 يوليو 2027	10 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	8,950
3 – 7 أكتوبر 2027	5 أيام حضوري	مسقط	الإنجليزية	4,750
1 – 5 نوفمبر 2027	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
9 – 13 يناير 2028	5 أيام حضوري	الرياض	الإنجليزية	4,750
11 – 15 يونيو 2028	5 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
7 – 18 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
9 – 20 أكتوبر 2028	10 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	8,950
7 – 11 يناير 2029	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
8 – 19 أبريل 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
13 – 17 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	4,750
4 – 15 فبراير 2030	10 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	8,950
7 – 11 يوليو 2030	5 أيام حضوري	عمّان	الإنجليزية	4,750
18 – 22 أغسطس 2030	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
9 – 20 سبتمبر 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. /garnettrainings.com/ar/customise