جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-MK-123

التسويق والمبيعات والاتصال

رسم رحلة العميل

Customer Journey Mapping

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

نظرة عامة

تحوّل دورة رسم رحلة العميل الممارسات الجيدة المعتمدة إلى خطوات عملية يتدرب عليها المشاركون في التمارين ثم يطبقونها في العمل. كسب العملاء والاحتفاظ بهم باستراتيجية ومبيعات واتصال أكثر فاعلية. 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

- تطبيق أساليب ومعايير رسم رحلة العميل على مهام حقيقية.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.
- اتباع ممارسات عمل آمنة وممتثلة وموثقة.

الفئة المستهدفة

فرق التسويق والمبيعات ومديرو الحسابات وأخصائيو العلاقات العامة والاتصال. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- فهم العملاء وتقسيم السوق
- العلامة التجارية والتموضع
- القنوات الرقمية والمحتوى
- عملية البيع والتفاوض
- القياس والعائد على الاستثمار
- التواصل مع الإعلام وأصحاب المصلحة

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 رسم رحلة العميل: المبادئ والمعايير
- العلامة التجارية والتموضع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات الرقمية والمحتوى
- عملية البيع والتفاوض

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القياس والعائد على الاستثمار
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع الإعلام وأصحاب المصلحة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- فهم العملاء وتقسيم السوق
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 رسم رحلة العميل: المبادئ والمعايير
- العلامة التجارية والتموضع
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- القنوات الرقمية والمحتوى
- عملية البيع والتفاوض

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- القياس والعائد على الاستثمار
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- التواصل مع الإعلام وأصحاب المصلحة
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- فهم العملاء وتقسيم السوق
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

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 إقليمية ودولية

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)
10 – 14 يناير 2027	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
1 – 5 فبراير 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
2 – 13 مايو 2027	10 أيام حضوري	المنامة	الإنجليزية	8,950
7 – 11 يونيو 2027	5 أيام حضوري	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
13 – 24 مارس 2028	10 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	8,950
10 – 14 أبريل 2028	5 أيام حضوري	لندن	الإنجليزية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
10 – 21 يوليو 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
21 – 25 أغسطس 2028	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
8 – 12 يناير 2029	5 أيام حضوري	كوالالمبور	الإنجليزية	4,750
10 – 14 سبتمبر 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
8 – 12 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
10 – 21 ديسمبر 2029	10 أيام حضوري	جنيف	الإنجليزية	8,950
11 – 22 فبراير 2030	10 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	8,950
8 – 19 يوليو 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
2 – 6 سبتمبر 2030	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
14 – 18 أكتوبر 2030	5 أيام حضوري	برشلونة	الإنجليزية	4,750

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