

Course Name

ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Introduction

يسعى هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من التعرف على أدوات وأساليب ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العميل بدءًا من فهم رحلته، مرورًا بتحليل نقاط الاتصال، وانتهاءً بتصميم تجربة متكاملة تتسم بالبساطة، الشخصية، والتأثير.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Target Audience

- ✓ متخصصو خدمة العملاء وإدارة علاقات العملاء.
- ✓ مسؤولو تطوير المنتجات والخدمات.
- ✓ محترفو التسويق.
- ✓ رواد الأعمال في القطاعات الخدمية.
- ✓ مسؤولو التميز المؤسسي وتحسين العمليات.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Learning Objectives

- ✓ استخدام أدوات التفكير التصميمي لتوليد أفكار خدمية مبتكرة.
- ✓ تحليل رحلة العميل واكتشاف نقاط التحسين.
- ✓ تصميم تجربة عميل متعددة القنوات بشكل مترابط.
- ✓ تحويل تفاعل العميل إلى لحظة تميز وتفوق.
- ✓ ابتكار حلول خدمية تواكب توقعات واحتياجات السوق.
- ✓ قياس رضا العميل وتفسير مؤشرات تجربة العميل.
- ✓ بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول العميل.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

مدخل إلى مفهوم تجربة العميل وابتكار الخدمات

- ✓ الفرق بين خدمة العملاء وتجربة العميل.
- ✓ لماذا أصبحت تجربة العميل عنصرًا حاسمًا في ولاءه؟
- ✓ ركائز الابتكار في تقديم الخدمات
- ✓ (Customer Lifecycle) فهم رحلة العميل.
- ✓ دراسة حالات لتجربة العميل الناجحة.
- ✓ مناقشة: ما الذي يجعل تجربة العميل "لا تُنسى"؟
- ✓ تطبيق عملي: استعرض تجربة شخصية جيدة/سيئة كعميل.

رسم خريطة رحلة العميل وتحليل نقاط الاتصال

- ✓ رسم Customer Journey Map كيفية رسم.
- ✓ تحديد النقاط المؤثرة في كل مرحلة.
- ✓ الأدوات التفاعلية المستخدمة في رسم وتحليل الرحلة.
- ✓ استكشاف الفرص والتحسينات الخفية.
- ✓ ربط البيانات السلوكية مع كل نقطة تفاعل.
- ✓ تطبيق عملي: رسم رحلة عميل لمنتج/خدمة واقعية.

ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 02

أدوات التفكير التصميمي في ابتكار الخدمات

- ✓ وأهميته للخدمات (Design Thinking) تعريف التفكير التصميمي
- ✓ مراحل التفكير التصميمي
- ✓ كيفية فهم مشاعر واحتياجات العملاء
- ✓ توليد أفكار خدمية جديدة بطريقة جماعية
- ✓ تطبيق عملي: توليد أفكار لتحسين خدمة قائمة

تصميم تجربة العميل متعددة القنوات

- ✓ أهمية التكامل بين المنصات والوسائل
- ✓ كيف تؤثر التناقضات في إضعاف تجربة العميل؟
- ✓ استخدام التفاعل الرقمي/الإنساني المتوازن
- ✓ تصميم تجربة متسقة بين الموقع، التطبيق، الهاتف، الفرع
- ✓ أفضل الممارسات في تقديم تجربة سلسلة
- ✓ تطبيق عملي: تصميم تجربة عميل متكاملة

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تطوير التميز في تجربة العميل

- ✓ "Moments of Delight" ما المقصود به؟
- ✓ استخدام المفاجأة، التخصيص، والتقدير.
- ✓ تقنيات خلق انطباع إيجابي دائم.
- ✓ تطبيق عملي.

الابتكار في تقديم الخدمة وتخصيصها

- ✓ طرق تقديم نفس الخدمة بطرق مختلفة.
- ✓ تخصيص الخدمة حسب الفئة والسياق.
- ✓ استخدام الذكاء الاصطناعي في التفاعل مع العميل.
- ✓ تطبيق عملي: تطوير نموذج لخدمة مخصصة لعميل.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 03

تطوير التميز في تجربة العميل

- ✓ "Moments of Delight" ما المقصود به؟
- ✓ استخدام المفاجأة، التخصيص، والتقدير.
- ✓ تقنيات خلق انطباع إيجابي دائم.
- ✓ تطبيق عملي.

الابتكار في تقديم الخدمة وتخصيصها

- ✓ طرق تقديم نفس الخدمة بطرق مختلفة.
- ✓ تخصيص الخدمة حسب الفئة والسياق.
- ✓ استخدام الذكاء الاصطناعي في التفاعل مع العميل.
- ✓ تطبيق عملي: تطوير نموذج لخدمة مخصصة لعميل.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 04

قياس تجربة العميل وتحليل مؤشرات الأداء

- ✓ الفرق بين رضا العميل وتجربته.
- ✓ أدوات القياس: NPS - CES - CSAT.
- ✓ جمع البيانات من لحظة الاستخدام.
- ✓ تحليل النتائج والتوجهات.
- ✓ تطبيق عملي: تصميم استبيان قياس تجربة للعميل.

إدارة الشكاوى وتحويل السلبية إلى ولاء

- ✓ التعامل مع العميل الغاضب باحتراف.
- ✓ نموذج التهئة وإعادة التوجيه.
- ✓ الرد الذكي في وسائل التواصل الاجتماعي.
- ✓ تطوير نماذج التفاعل السريع.
- ✓ استراتيجيات الحفاظ على سمعة العلامة التجارية.
- ✓ تطبيق عملي: لعب أدوار.

ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 05

بناء ثقافة التميز في تحسين تجربة العميل:

- ✓ الثقافة الداخلية وتجربة العميل.
- ✓ تحفيز الموظفين على تجاوز التوقعات.
- ✓ (CX Playbook) بناء دليل تجربة العميل الداخلي.
- ✓ تطوير خطط تدريبية مستمرة حول الخدمة والابتكار.
- ✓ المشروع النهائي: تصميم تجربة عميل وخدمة مبتكرة.
- ✓ اختيار منتج أو خدمة قائمة.

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



ابتكار الخدمات وتحسين تجربة العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Jan. 11, 2027	Jan. 15, 2027	5 days	2150.00 \$	Virtual , Online
May 10, 2027	May 14, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Aug. 23, 2027	Aug. 27, 2027	5 days	4950.00 \$	Italy , Milan
Dec. 28, 2026	Jan. 1, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

