

Course Name

استخدام التكنولوجيا في تعزيز 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

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Introduction

يركّز هذا البرنامج التدريبي على تمكين المشاركين من تسخير الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة لتحسين تجربة العميل عبر كافة نقاط التفاعل، بداية من التوقعات، المسبقة وحتى ما بعد الشراء، باستخدام الذكاء الاصطناعي، التحليلات، التخصيص، والأتمتة الذكية.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Target Audience

- ✓ مسؤولو تجربة العملاء والتحول الرقمي.
- ✓ العاملون في أقسام خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- ✓ محترفو التسويق والمبيعات.
- ✓ رواد الأعمال.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Learning Objectives

- ✓ فهم مفهوم تجربة العميل الرقمي ودور التكنولوجيا في تحسينها.
- ✓ استخدام أدوات تحليل البيانات لتحسين قرارات التفاعل.
- ✓ وأدوات تتبع الرحلة لتخصيص التجربة CRM توظيف أنظمة.
- ✓ دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي (مثل الشات بوت) في خدمة العملاء.
- ✓ إنشاء قنوات تواصل موحدة وسلسلة عبر جميع المنصات.
- ✓ قياس وتحسين رضا العميل باستخدام أدوات رقمية حديثة.
- ✓ بناء خارطة تجربة تفاعلية ومتكاملة مدعومة بالتقنيات •.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Outline

✓ DAY 01

أساسيات تجربة العميل الرقمية

- ✓ الفرق بين تجربة العميل التقليدية والرقمية.
- ✓ مراحل رحلة العميل (من الوعي حتى الولاء).
- ✓ مفاتيح تجربة ناجحة: السرعة، السهولة، الاتساق، التخصيص.
- ✓ كيف تقود التكنولوجيا كل مرحلة؟
- ✓ تطبيق عملي: مقارنة تجربة عميل رقمية وأخرى تقليدية في نفس القطاع.

تصميم خارطة تجربة العميل الرقمية

- ✓ مفهوم Customer Journey Mapping.
- ✓ أدوات رسم الرحلة الرقمية.
- ✓ تحديد نقاط التفاعل الرقمية والتحليل اللحظي.
- ✓ فهم العواطف والسلوكيات عبر التكنولوجيا.
- ✓ تطبيق عملي.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 02

استخدام نظام إدارة علاقات العملاء في تخصيص تجربة العميل

- ✓ ما هو نظام إدارة علاقات العملاء؟ وكيف يخدم تجربة العميل؟
- ✓ تتبع التفاعل وتاريخ العميل عبر القنوات.
- ✓ تخصيص المحتوى والعروض استنادًا للبيانات.
- ✓ ربط إدارة علاقات العملاء بفرق التسويق والدعم.
- ✓ تطبيق عملي: إعداد سيناريو تخصيص تواصل بناءً على سلوك عميل سابق.

الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء

- ✓ تقنيات الشات بوت والمساعدين الرقميين.
- ✓ الردود الآلية مقابل الردود المخصصة بالذكاء.
- ✓ التحليل اللحظي لأسئلة العملاء.
- ✓ التحديات الأخلاقية والحدود الإنسانية للتقنيات.
- ✓ تطبيق عملي: تصميم تدفق محادثة ذكي لخدمة فورية.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 03

أدوات الأتمتة في تحسين التفاعل

- ✓ (Marketing Automation) ما هي الأتمتة التسويقية
- ✓ أتمتة رسائل البريد - الترحيب - العروض
- ✓ ربط الأنظمة المختلفة لخلق تجربة متكاملة
- ✓ التوقيت المناسب وتأثيره على التفاعل
- ✓ تطبيق عملي: إنشاء تسلسل رسائل مؤتمتة لرحلة عميل جديد

تحليل البيانات لفهم سلوك العميل

- ✓ جمع البيانات من مصادر متعددة (موقع، تطبيق، دعم)
- ✓ لتتبع سلوك الزوار Hotjar و Google Analytics استخدام
- ✓ استخراج الأنماط المؤثرة على الرضا والاحتفاظ
- ✓ تحويل البيانات إلى قرارات تطويرية
- ✓ تطبيق عملي: تحليل خريطة حرارية لموقع وتقديم توصيات لتحسينه

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 04

القنوات الموحدة وتجربة العميل متعددة المنصات:

- ✓ أهمية اتساق الرسالة والتجربة بين القنوات
- ✓ دمج الهاتف، الموقع، التطبيق، البريد، السوشيال ميديا
- ✓ إدارة تذاكر الدعم والطلبات من مصدر مركزي
- ✓ تسريع زمن الاستجابة والتنسيق بين الفرق
- ✓ تطبيق عملي

استخدام تقنيات التخصيص والتوصية الذكية

- ✓ تخصيص التجربة حسب الموقع - الجهاز - السلوك
- ✓ في القطاعات الأخرى (مثل Netflix، Amazon) أنظمة التوصية
- ✓ تأثير التخصيص على المبيعات والولاء
- ✓ تحديات الخصوصية والبيانات
- ✓ تطبيق عملي: تصميم تجربة تخصيص لمستخدم منصة

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Course Outline

✓ Day 05

قياس تجربة العميل رقميًا وتحسينها

- ✓ رقميًا CES - NPS - CSAT أدوات قياس مثل.
- ✓ إرسال الاستبيانات بعد التفاعل وتحليلها.
- ✓ تتبع تراجع الاستخدام أو الحذف وفهم أسبابه.
- ✓ وضع خطة تحسين استنادًا إلى البيانات.
- ✓ تطبيق عملي: تحليل نتائج قياس رضا حقيقي وصياغة خطة تحسين.
- ✓ المشروع النهائي.

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](#)

استخدام التكنولوجيا في تعزيز تجربة العملاء

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 22, 2026	June 26, 2026	5 days	5950.00 \$	switzerland , Geneva
Sept. 21, 2026	Sept. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Dec. 28, 2026	Jan. 1, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Jan. 10, 2027	Jan. 14, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Al Khobar

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 •