

Course Name

إدارة العملاء في لحظات التحول

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

إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Introduction

تمر علاقة العميل بالمؤسسة بلحظات تتغير فيها احتياجاته وتوقعاته وطريقة تعامله معها؛ مثل بدء العلاقة لأول مرة، أو الانتقال إلى خدمة مختلفة، أو الترقية، أو التجديد أو تغير ظروف الاستخدام، أو التفكير في المغادرة. وتكون هذه اللحظات أكثر حساسية من التفاعلات اليومية، لأن العميل يحتاج خلالها إلى فهم ما سيتغير، وما المطلوب منه، وما الذي سيحصل عليه، بينما قد تؤدي تجربة انتقال مربكة إلى فقدان الثقة أو انخفاض الاستخدام أو إنهاء العلاقة بالكامل.

إدارة العملاء في لحظات التحول دورة بوست للاستشارات والتدريب تقدم لتطوير قدرة المشاركين على التعرف على التحولات المهمة داخل دورة حياة العميل وتصميم تجربة انتقال تحافظ على استمرارية العلاقة.

ويركز البرنامج على اكتشاف احتياجات العميل ومخاوفه في كل نوع من التحولات وتشخيص نقاط الاحتكاك والانقطاع، وتصميم مسارات انتقال واضحة، وإدارة التواصل والدعم والتنسيق الداخلي، ثم قياس نجاح التحول من خلال سلوك العميل واستمراره. وليس بمجرد إتمام الإجراء.

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Target Audience

أخصائيو ومديرو تجربة وخدمة العملاء، مسؤولو إدارة علاقات العملاء، مديرو الحسابات والاحتفاظ بالعملاء، والمهنيون المسؤولون عن دورة حياة 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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Learning Objectives

- ✓ تحديد لحظات التحول الأكثر تأثيرًا في دورة حياة العميل
- ✓ تحليل تغير احتياجات وتوقعات وسلوك العميل أثناء الانتقال
- ✓ اكتشاف نقاط الاحتكاك والمخاطر التي تهدد استمرارية العلاقة
- ✓ تصميم مسارات انتقال أكثر وضوحًا وسهولة للعميل
- ✓ تطوير التواصل والدعم بما يتناسب مع طبيعة كل تحول
- ✓ تنسيق المسؤوليات بين الفرق والقنوات خلال مراحل الانتقال
- ✓ قياس نجاح التحول وتحسين التجربة من الأدلة الفعلية

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Outline

✓ DAY 01

اكتشاف لحظات التحول في علاقة العميل

فهم التحول داخل دورة حياة العميل

- ✓ التمييز بين التفاعل الاعتيادي واللحظة التي تتغير فيها طبيعة العلاقة
- ✓ تحديد تحولات الانضمام والتفعيل والتغيير والترقية والتجديد والمغادرة
- ✓ فهم لماذا تحمل بعض التحولات تأثيرًا أكبر على الثقة والاستمرار

تحديد اللحظات الأعلى حساسية

- ✓ تقييم التحولات وفق أهميتها وتعقيدها وتأثيرها على العميل
- ✓ اكتشاف اللحظات التي ترتفع فيها احتمالات الارتباك أو الانقطاع
- ✓ بناء خريطة لحظات التحول عبر دورة حياة 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 vist Course](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Outline

✓ DAY 02

فهم تجربة العميل أثناء التحول

قراءة احتياجات العميل المتغيرة

- ✓ تحديد ما يحتاج العميل إلى معرفته وفهمه وإنجازه خلال الانتقال
- ✓ استكشاف المخاوف والتوقعات والأسئلة التي تظهر مع تغير العلاقة
- ✓ التمييز بين الاحتياجات الوظيفية والعاطفية أثناء التحول

تشخيص نقاط الاحتكاك

- ✓ اكتشاف الغموض والتكرار والتأخير وفقدان المعلومات بين المراحل
- ✓ تحديد نقاط الانتقال التي تتطلب جهدًا غير ضروري من العميل
- ✓ تقييم مخاطر التخلي أو انخفاض الاستخدام أو فقدان الثقة

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Outline

✓ DAY 03

تصميم تجربة انتقال أكثر سلاسة

بناء مسار التحول

- ✓ تحديد الخطوات الأساسية التي يحتاج العميل إلى المرور بها
- ✓ إزالة الأنشطة والتعليمات والتفاعلات التي تزيد تعقيد الانتقال
- ✓ تصميم نقاط واضحة تؤكد للعميل تقدمه وما سيحدث لاحقًا

تصميم الدعم حول لحظة التحول

- ✓ تحديد المعلومات والإرشاد والمساعدة المطلوبة في كل مرحلة
- ✓ تخصيص مستوى الدعم وفق تعقيد التحول واحتياجات العميل
- ✓ تصميم نقاط طمأنة تقلل عدم اليقين أثناء الانتقال

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Outline

✓ DAY 04

إدارة التحول عبر الفرق والقنوات

حماية استمرارية التجربة

- ✓ الحفاظ على سياق العميل عند انتقاله بين الفرق والقنوات
- ✓ منع تضارب التعليمات والرسائل والالتزامات أثناء التحول
- ✓ تحديد ملكية واضحة لتجربة الانتقال من البداية إلى الاستقرار

التعامل مع التحولات المعرضة للخطر

- ✓ التقاط إشارات التردد أو الانقطاع أثناء الانتقال
- ✓ التدخل عندما يتوقف العميل أو يتراجع عن إكمال التحول
- ✓ إعادة توجيه المسار دون إجبار العميل على بدء التجربة من جديد

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Course Outline

✓ DAY 05

تحويل الانتقال إلى علاقة أكثر استقرارًا

قياس نجاح التحول

- ✓ التمييز بين إتمام الإجراء ونجاح العميل فعليًا في الانتقال
- ✓ متابعة التفعيل والاستخدام والاستمرار والثقة بعد التحول
- ✓ تحديد نقاط الانتقال التي تحتاج إلى إعادة تصميم مستمر

مختبر لحظات التحول

- ✓ تحليل تجربة عميل تمر بعدة انتقالات خلال دورة العلاقة
- ✓ إعادة تصميم إحدى اللحظات الحرجة ومعالجة مخاطر الانقطاع
- ✓ إعداد خطة عملية لتحسين لحظات التحول في بيئة العمل

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](#)



إدارة العملاء في لحظات التحول

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	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 •

