



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

إدارة فجوة الوعد التسويقي

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

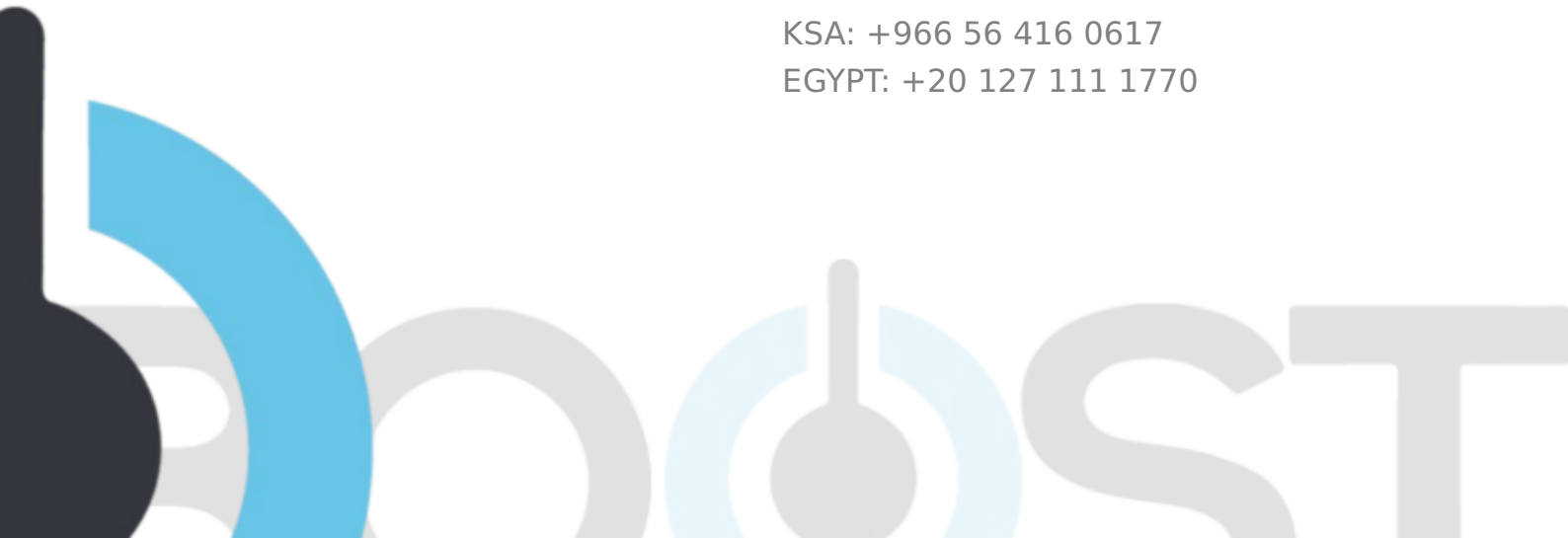
ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770



إدارة فجوة الوعد التسويقي

Course Introduction

قد تنجح الحملة التسويقية في جذب العميل وإقناعه، ومع ذلك تبدأ المشكلة بعد أن يقرر التعامل مع المؤسسة. فعندما تعد الرسالة بالسرعة أو السهولة أو الجودة أو المرونة أو الاهتمام الشخصي، بينما تقدم العمليات أو المبيعات أو الخدمة تجربة مختلفة، تتحول قوة التسويق نفسها إلى مصدر لخيبة الأمل. وكلما كان الوعد أكثر جاذبية، أصبحت الفجوة أكثر تأثيرًا عندما لا يستطيع الواقع الوفاء به.

إدارة فجوة الوعد التسويقي دورة بوست للاستشارات والتدريب تقدم ما تعد به المؤسسة وما يعيشه لتطوير قدرة المشاركين على إدارة العلاقة بين العميل فعليًا.

ويركز البرنامج على تفكيك الوعود الظاهرة والضمنية، وتتبعها عبر رحلة العميل واكتشاف نقاط الانكسار بين التسويق والبيع والتشغيل والخدمة، ثم إعادة تصميم الوعد وآليات الوفاء به بما يحافظ على جاذبيته التسويقية ويجعله في الوقت نفسه واقعياً وقابلاً للتنفيذ والقياس.

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 فجوة الوعد التسويقي

Target Audience

مديرو وأخصائيو التسويق، مسؤولو العلامات التجارية، متخصصو تجربة وخدمة العملاء والمديرون المسؤولون عن جودة تقديم القيمة للعميل.

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 فجوة الوعد التسويقي

Learning Objectives

- ✓ تحديد الوعود التسويقية الظاهرة والضمنية التي تشكل توقعات العملاء
- ✓ تحليل كيفية انتقال الوعد من الرسالة التسويقية إلى التجربة الفعلية
- ✓ اكتشاف نقاط الانفصال بين التسويق والمبيعات والعمليات وخدمة العملاء
- ✓ تقييم حجم وتأثير فجوات الوعد على الثقة والسلوك والولاء
- ✓ إعادة صياغة الوعود بما يوازن بين الجاذبية والمصداقية وقابلية التنفيذ
- ✓ مواءمة نقاط التسليم والمسؤوليات الداخلية مع تجربة العميل المتوقعة
- ✓ بناء آلية لمراقبة جودة الوفاء بالوعود ومعالجة الانحرافات مبكرًا

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 فجوة الوعد التسويقي

Course Outline

✓ DAY 01

كشف ما تعد به المؤسسة فعليًا

تفكيك الوعد التسويقي

- ✓ التمييز بين الوعد الصريح والضمني والتوقع الذي تصنعه الرسالة
- ✓ اكتشاف الوعود المرتبطة بالسرعة والجودة والسهولة والخدمة والنتائج
- ✓ تحليل كيف تتحول الكلمات والصور والعروض إلى توقعات لدى العميل

تحديد مستوى التوقع الناتج

- ✓ فهم العلاقة بين قوة الوعد وارتفاع توقعات العميل
- ✓ اكتشاف الوعود التي تترك مساحة لتفسيرات مختلفة
- ✓ بناء خريطة للوعود الرئيسية ونقاط ظهورها أمام 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 فجوة الوعد التسويقي

Course Outline

✓ DAY 02

تتبع الوعد عبر تجربة العميل

من الرسالة إلى الواقع

- ✓ تتبع ما يحدث للوعد بعد انتقال العميل من التسويق إلى الشراء والاستخدام
- ✓ تحديد نقاط الاتصال المسؤولة عن إثبات الوعد أو إضعافه
- ✓ مقارنة التجربة المقصودة بالتجربة التي يحصل عليها العميل فعليًا

اكتشاف نقاط الانكسار

- ✓ رصد التناقض بين الرسائل والمبيعات والسياسات والعمليات والخدمة
- ✓ اكتشاف الوعود التي تعتمد على قدرات غير مستقرة أو غير متاحة
- ✓ بناء خريطة فجوات الوعد عبر رحلة 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 فجوة الوعد التسويقي

Course Outline

✓ DAY 03

تشخيص أثر الفجوة وأسبابها

قياس خطورة فجوة الوعد

- ✓ تقييم الفجوات وفق حجم التوقع وأهمية اللحظة وتأثير الإخفاق
- ✓ التمييز بين انحراف بسيط وفجوة تهدد ثقة العميل
- ✓ ترتيب الفجوات وفق أثرها على التجربة والعلاقة التجارية

الوصول إلى السبب الحقيقي

- ✓ تشخيص مشكلات التصميم والقدرات والسياسات والتنسيق والملكية
- ✓ التمييز بين وعد غير واقعي وتنفيذ غير قادر على الوفاء بوعد صحيح
- ✓ تحديد الجهة أو العلاقة الداخلية التي تحتاج إلى إعادة تصميم

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 فجوة الوعد التسويقي

Course Outline

✓ DAY 04

إعادة بناء الوعد وتجربة الوفاء

تصميم وعد جذاب وقابل للتصديق

- ✓ إعادة صياغة القيمة دون مبالغة أو خفض جاذبية العرض
- ✓ تحديد الحدود والشروط التي يجب توضيحها للعميل
- ✓ مواءمة الوعد مع القدرة الفعلية على تقديمه باستمرار

تصميم منظومة الوفاء بالوعد

- ✓ تحديد الأدوار والمسؤوليات في نقاط التسليم الحرجة
- ✓ تحسين الانتقال بين التسويق والمبيعات والعمليات والخدمة
- ✓ وضع إجراءات استباقية عندما يصبح الوفاء الكامل بالوعد معرضًا للخطر

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 فجوة الوعد التسويقي

Course Outline

✓ DAY 05

حماية مصداقية الوعد على المدى الطويل

مراقبة جودة الوفاء

- ✓ اختيار مؤشرات تربط الوعد بما يختبره العميل فعليًا
- ✓ التقاط إشارات الانحراف قبل تحولها إلى نمط متكرر
- ✓ استخدام ملاحظات العملاء والأداء لتعديل الوعد أو طريقة تقديمه

مختبر الوعد التسويقي

- ✓ تحليل حالة يتعارض فيها وعد جذاب مع تجربة العميل الفعلية
- ✓ إعادة تصميم الوعد ونقاط التسليم والمسؤوليات المرتبطة به
- ✓ إعداد خريطة عملية لإدارة فجوة الوعد داخل 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 فجوة الوعد التسويقي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi

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 •

