

Course Name

استباق التعثر في تجربة العميل

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

استباق التعثر في تجربة العميل

Course Introduction

لا تبدأ التجربة السلبية عندما يقدم العميل شكوى؛ ففي كثير من الأحيان تظهر قبل ذلك إشارات صغيرة تكشف أن العلاقة بدأت تتدهور، مثل تكرار الاستفسار، أو تعثر إجراء، أو انخفاض الاستخدام، أو تغير نبرة التواصل، أو محاولة العميل الوصول إلى أكثر من قناة للحصول على الحل نفسه. وإذا لم تلتقط المؤسسة هذه الإشارات في الوقت المناسب، تتحول مشكلة كان يمكن احتواؤها بسهولة إلى شكوى أو تصعيد أو فقدان للثقة وربما للعميل نفسه.

استباق التعثر في تجربة العميل دورة بوست للاستشارات والتدريب تقدم لتطوير قدرة المشاركين على الانتقال من خدمة العملاء التفاعلية إلى التدخل الاستباقي قبل التصعيد.

ويركز البرنامج على اكتشاف إشارات التعثر المبكرة، وتقدير احتمالية تدهور التجربة وتحديد اللحظة المناسبة للتدخل، وتصميم استجابة تمنع المشكلة من الاتساع، ثم بناء آليات تساعد المؤسسة على التعلم من حالات الإنقاذ وتقليل المشكلات التي تصل إلى مرحلة الشكوى.

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Target Audience

أخصائيو ومديرو خدمة العملاء، مسؤولو تجربة العميل، مشرفو مراكز الاتصال، والفرق المسؤولة عن متابعة جودة الخدمة وعلاقات العملاء.

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Learning Objectives

- ✓ التعرف على الإشارات المبكرة التي تكشف تدهور تجربة العميل.
- ✓ التمييز بين مشكلة عابرة وحالة مرشحة للتصعيد.
- ✓ تحديد العملاء والمواقف التي تحتاج إلى تدخل استباقي.
- ✓ اختيار توقيت ونوع التدخل وفق مستوى خطورة التجربة.
- ✓ تصميم استجابة تعالج المشكلة قبل تحولها إلى شكوى.
- ✓ تنسيق التدخل بين القنوات والفرق عند تعدد نقاط التعثر.
- ✓ استخدام حالات الإنقاذ للكشف عن أسباب المشكلات المتكررة وتحسين التجربة.

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Course Outline

✓ DAY 01

اكتشاف التجربة السلبية قبل أن تصبح شكوى

رؤية ما يحدث قبل الشكوى

- ✓ فهم المراحل التي تنتقل خلالها التجربة من تعثر بسيط إلى استياء وتصعيد
- ✓ تحديد اللحظات التي يكون فيها احتواء المشكلة ما زال ممكنًا
- ✓ اكتشاف أسباب صمت بعض العملاء رغم تدهور تجربتهم

قراءة إشارات الإنذار المبكر

- ✓ رصد التكرار والتأخير وإعادة الاتصال وتعدد القنوات كمؤشرات محتملة
- ✓ ملاحظة تغير سلوك العميل ونبرة التواصل ومستوى التفاعل
- ✓ بناء خريطة لإشارات ما قبل الشكوى عبر رحلة الخدمة

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Course Outline

✓ DAY 02

تحديد أين يجب التدخل أولاً

تقدير خطورة التجربة

- ✓ تقييم حجم المشكلة وأثرها ومدة استمرارها وأهمية العميل المتأثر
- ✓ التمييز بين حالة يمكن متابعتها وحالة تحتاج إلى تدخل فوري
- ✓ اكتشاف تراكم مشكلات صغيرة قد يصنع تجربة عالية الخطورة

ترتيب حالات الإنقاذ

- ✓ تصنيف الحالات وفق احتمالية التصعيد وتأثيره المتوقع
- ✓ تحديد الحالات التي تحتاج إلى ملكية واضحة وسريعة
- ✓ بناء مصفوفة أولوية للتدخل قبل الشكوى

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Course Outline

✓ DAY 03

تصميم التدخل الاستباقي

اختيار اللحظة المناسبة للتواصل

- ✓ تحديد متى يكون التدخل المبكر مفيدًا ومتى يصبح مزعجًا للعميل
- ✓ اختيار القناة والأسلوب وفق طبيعة المشكلة وسياق العلاقة
- ✓ التواصل قبل أن يضطر العميل إلى طلب المساعدة بنفسه

بناء استجابة تمنع التصعيد

- ✓ الاعتراف بالتعثر قبل تحول الحوار إلى مواجهة
- ✓ توضيح ما سيحدث وما يحتاجه العميل وما يمكن توقعه
- ✓ تصميم إجراء استباقي يعالج السبب وليس فقط الشعور الناتج عنه

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Course Outline

✓ DAY 04

إدارة الإنقاذ عبر نقاط الخدمة

تنسيق الاستجابة بين الفرق

- ✓ منع العميل من إعادة شرح المشكلة عند انتقاله بين القنوات
- ✓ تحديد ملكية الحالة عندما تشترك أكثر من جهة في الحل
- ✓ الحفاظ على استمرارية المعلومات والالتزامات حتى إغلاق التعثر

استعادة استقرار التجربة

- ✓ متابعة تنفيذ الحل بدل الاكتفاء بإبلاغ العميل به
- ✓ التأكد من إزالة السبب الذي كان يمكن أن يقود إلى التصعيد
- ✓ تحديد متى تحتاج الحالة إلى متابعة إضافية بعد المعالجة

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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

Course Outline

✓ DAY 05

بناء نظام إنذار مبكر لتجربة العميل

التعلم من حالات ما قبل الشكوى

- ✓ تجميع إشارات الإنقاذ للكشف عن أنماط التعثر المتكررة
- ✓ تحديد نقاط الرحلة التي تنتج أكبر احتمالات للتصعيد
- ✓ تحويل المعرفة المتراكمة إلى إجراءات وقائية وتحسينات في الخدمة

مختبر الإنقاذ المبكر

- ✓ تحليل مجموعة حالات تحمل إشارات مختلفة لاحتمال التصعيد
- ✓ تحديد الأولوية والتوقيت والتدخل الأنسب لكل حالة
- ✓ إعداد نموذج إنذار مبكر وخطة تدخل قابلة للتطبيق 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](#)



استباق التعثر في تجربة العميل

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 •

