



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Sector Name

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

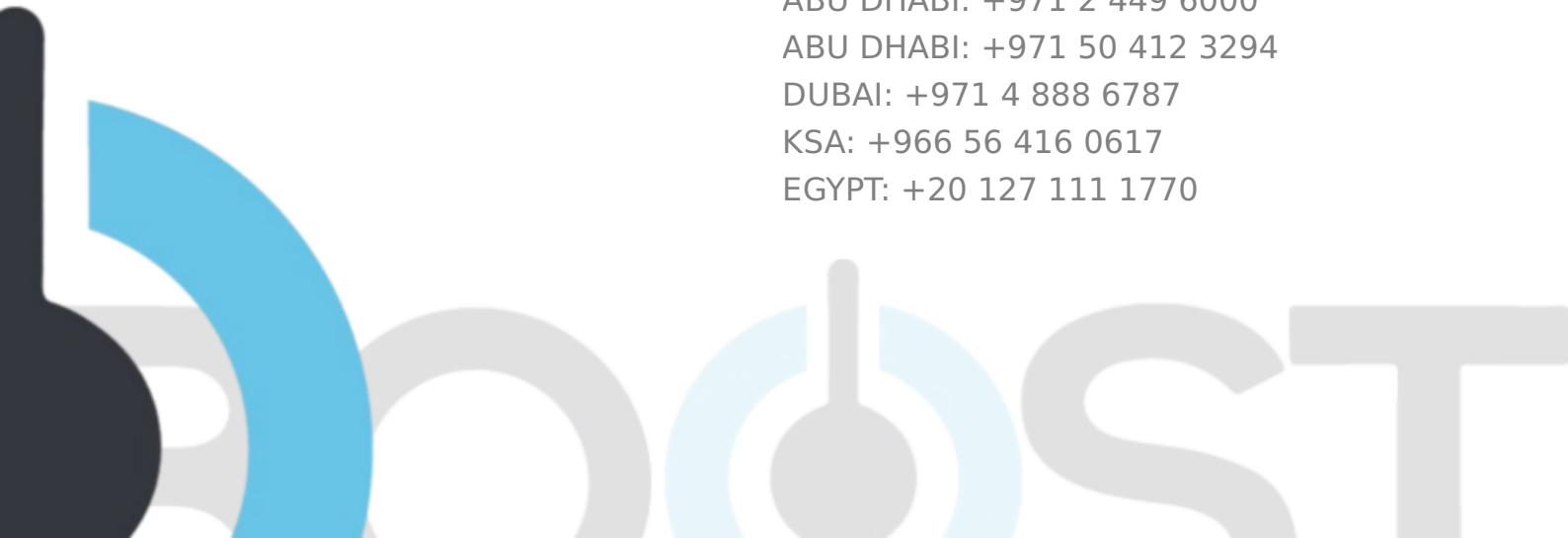
ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Introduction

تجمع المؤسسات اليوم كميات كبيرة من آراء العملاء عبر الاستبيانات، ومراكز الاتصال، والمراجعات، والمنصات الرقمية، والمبيعات، والشكاوى والتفاعلات اليومية. لكن كثرة البيانات لا تعني بالضرورة فهم العميل؛ فقد تبقى الملاحظات موزعة بين الإدارات، أو تختزل في نسب رضا عامة، أو تُعرض في تقارير دون أن تتحول إلى قرار. يغير المنتج أو الرسالة أو العرض أو الأولويات التسويقية.

تحويل صوت العميل إلى قرارات دورة بوست للاستشارات والتدريب تقدم
لتطوير قدرة المشاركين على الانتقال من مجرد الاستماع إلى العميل إلى **تسويقية**
من صوته استخراج معنى تسويقي قابل للتصرف

ويركز البرنامج على جمع الإشارات من مصادر مختلفة، وفرزها وربطها بالسياق واكتشاف الأنماط والاحتياجات والتوترات المتكررة، ثم تحويلها إلى فرص وفرضيات وقرارات تسويقية يمكن اختبار أثرها ومتابعة نتائجها.

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Target Audience

أخصائيو ومديرو التسويق، متخصصو أبحاث السوق ورؤى العملاء، مسؤولو تجربة العميل، ومديرو المنتجات والعلامات التجارية.

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Learning Objectives

- ✓ تحديد مصادر صوت العميل الأكثر ارتباطًا بالقرارات التسويقية
- ✓ التمييز بين رأي فردي وإشارة متكررة ونمط يستحق التدخل
- ✓ تحليل ملاحظات العملاء ضمن سياق السلوك والاحتياج والتجربة
- ✓ اكتشاف الاحتياجات والتوقعات والتوترات التي لا تظهر في مؤشرات الرضا العامة
- ✓ تحويل أنماط صوت العميل إلى فرص وفرضيات تسويقية
- ✓ ترتيب القرارات وفق قوة الدليل والأثر المتوقع
- ✓ بناء دورة مستمرة تربط صوت العميل بالقرار والاختبار والتعلم

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Outline

✓ DAY 01

التقاط صوت العميل الذي يستحق الاستماع

بناء صورة أوسع لصوت العميل

- ✓ تحديد مصادر الصوت المباشر وغير المباشر عبر رحلة العميل
- ✓ دمج الاستبيانات والمراجعات والشكاوى والمحادثات والسلوكيات ذات الصلة
- ✓ اكتشاف نقاط الصمت التي لا تصل منها معلومات كافية عن العميل

التمييز بين البيانات والإشارة

- ✓ فصل التعليقات الفردية عن الإشارات المتكررة ذات الدلالة
- ✓ فهم تأثير السياق والتوقيت والشرية على معنى الملاحظة
- ✓ تجنب اتخاذ قرارات كبيرة استنادًا إلى الأصوات الأعلى أو الأكثر حداثة فقط

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Outline

✓ DAY 02

اكتشاف ما وراء كلمات العميل

قراءة الاحتياج خلف التعليق

- ✓ التمييز بين ما يقوله العميل والمشكلة التي يحاول التعبير عنها
- ✓ اكتشاف التوقعات والتوترات والاحتياجات غير المحققة
- ✓ ربط المشاعر والتعليقات بالسياق الذي أنتجها

تجميع الإشارات وبناء الأنماط

- ✓ تصنيف الملاحظات حول موضوعات ومشكلات واحتياجات مشتركة
- ✓ اكتشاف التكرار والاختلاف بين الشرائح والمراحل والقنوات
- ✓ بناء خريطة أنماط صوت 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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Outline

✓ DAY 03

تحويل الأنماط إلى فرص تسويقية

اكتشاف الفرص داخل صوت العميل

- ✓ ترجمة الأنماط إلى فرص تخص القيمة والعرض والرسالة والتجربة
- ✓ اكتشاف الاحتياجات التي لا يعبر عنها العملاء في صورة طلب مباشر
- ✓ التمييز بين مشكلة تتطلب إصلاحًا وفرصة يمكن البناء عليها

بناء الفرضية التسويقية

- ✓ إلى تصور واضح لما يمكن تغييره ولماذا insight تحويل
- ✓ تحديد العميل المستهدف والنتيجة المتوقعة تحسينها
- ✓ ربط كل فرضية بالأدلة التي أدت إلى ظهورها

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Outline

✓ DAY 04

إلى قرار Insight الانتقال من

ترتيب الفرص والقرارات

- ✓ تقييم قوة الدليل وحجم المشكلة أو الفرصة وانتشارها
- ✓ موازنة أهمية صوت العميل مع الجدوى والأهداف التجارية
- ✓ تحديد ما يستحق التدخل الفوري وما يحتاج إلى مزيد من التحقق

تصميم الاستجابة التسويقية

- ✓ اختيار ما يجب تغييره في الرسالة أو العرض أو المنتج أو الاستهداف
- ✓ تحويل القرار إلى تدخل صغير يمكن اختبار تأثيره
- ✓ تحديد مؤشرات تكشف ما إذا كان التغيير عالج الاحتياج الحقيقي

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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

Course Outline

✓ DAY 05

بناء حلقة تعلم من العميل إلى السوق

قياس أثر القرار والعودة إلى العميل

- ✓ مقارنة استجابة العملاء قبل التدخل وبعده
- ✓ التحقق من أن التحسن يعالج النمط الأصلي وليس مؤشرًا جانبيًا فقط
- ✓ استخدام النتائج لإثبات الفرضية أو تعديلها أو رفضها

مختبر صوت العميل

- ✓ تحليل مجموعة متنوعة من أصوات العملاء واكتشاف الأنماط ذات الأولوية
- ✓ إلى قرار تسويقي والدفاع عنه بالأدلة Insight تحويل أقوى
- ✓ إعداد خريطة عملية تربط صوت العميل بالقرارات التسويقية 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](#)



تحويل صوت العميل إلى قرارات تسويقية

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 •

