



مجموعة المالكى للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

استراتيجيات الخدمة الذاتية الرقمية لتحسين رضا العملاء

مكان الإنعقاد : الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد : 8/31 - 9/4 / 2025.





مقدمة :

تعد الخدمة الذاتية الرقمية واحدة من أكثر الأدوات فعالية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. بفضل التكنولوجيا المتقدمة والابتكار، أصبح بإمكان العملاء الحصول على الخدمات التي يحتاجونها بسرعة وسهولة دون الحاجة للتفاعل المباشر مع ممثلي الخدمة. تساعد استراتيجيات الخدمة الذاتية الرقمية المؤسسات على تقليل الوقت المستغرق في حل المشكلات وتحسين الكفاءة العامة للخدمة، مما يعزز من رضا العملاء وولائهم. يهدف برنامج "استراتيجيات الخدمة الذاتية الرقمية لتحسين رضا العملاء" إلى تمكين المشاركين من فهم كيفية تصميم وتنفيذ حلول الخدمة الذاتية الرقمية، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لتحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة العمليات.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم الخدمة الذاتية الرقمية وأهميتها في تحسين رضا العملاء.
- التعرف على أحدث التوجهات في مجال الخدمة الذاتية الرقمية.
- إتقان مهارات تصميم وتطوير بوابات و تطبيقات الخدمة الذاتية.
- تطوير القدرة على تحليل بيانات العملاء واستخدامها في تحسين الخدمات الذاتية.
- استخدام الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة في تعزيز الخدمة الذاتية.
- قياس وتحليل أداء الخدمات الذاتية وتحديد مجالات التحسين.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لخدمة ذاتية رقمية فعالة في مؤسساتهم.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

مقدمة إلى الخدمة الذاتية الرقمية

- مفهوم الخدمة الذاتية الرقمية وأهميتها.
- فوائد ومزايا الخدمة الذاتية الرقمية للعملاء والشركات.
- التحديات التي تواجه تطبيق الخدمة الذاتية الرقمية.
- أفضل الممارسات في تصميم وتنفيذ الخدمة الذاتية الرقمية.
- ورشة عمل: تحليل تجربة خدمة ذاتية حالية وتحديد نقاط القوة والضعف.



اليوم الثاني:

تصميم تجربة مستخدم سهلة وممتعة

- مبادئ تصميم تجربة المستخدم (UX) وتطبيقها على الخدمة الذاتية.
- أهمية سهولة الاستخدام والبساطة في تصميم الواجهات.
- توفير محتوى واضح ومفهوم وسهل الوصول إليه.
- تقديم الدعم والمساعدة في الوقت المناسب.
- ورشة عمل: تصميم نموذج أولي لواجهة خدمة ذاتية.

اليوم الثالث:

تطوير بوابات وتطبيقات الخدمة الذاتية

- أدوات وتقنيات تطوير بوابات وتطبيقات الخدمة الذاتية.
- دمج الخدمات الذاتية مع الأنظمة الأخرى في المؤسسة.
- أمن وحماية البيانات في الخدمات الذاتية الرقمية.
- ورشة عمل: تطوير تطبيق بسيط للخدمة الذاتية.

اليوم الرابع:

الذكاء الاصطناعي وروبوتات المحادثة

- استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمة الذاتية.
- روبوتات المحادثة (Chatbots) وتقديم الدعم الفوري للعملاء.
- تحليل بيانات العملاء وتقديم توصيات مخصصة.
- ورشة عمل: تصميم روبوت محادثة لتقديم إجابات على الأسئلة الشائعة.

اليوم الخامس:

قياس الأداء والتحسين المستمر

- أهمية قياس وتحليل أداء الخدمات الذاتية.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس نجاح الخدمة الذاتية.
- جمع وتحليل ملاحظات العملاء.
- تطبيق التحسينات المستمرة على الخدمات الذاتية.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتحسين الخدمة الذاتية في مؤسسة.



أساليب التدريب :

- نقاشات مفتوحة لتحليل وجهات النظر.
- دراسة حالات.
- قصص وأمثلة واقعية .
- التمارين واختبارات الشخصية.
- العصف الذهني.
- تكليف المتدربين بمشروعات جماعية أو فردية.
- ربط المحتوى بتجارب مألوفة.