



مجموعة المالكي للتدريب والتطوير

تقدم

الورشة التدريبية بعنوان

تجربة المتعامل الاستثنائية: من الرضا إلى الولاء

مكان الإنعقاد: الإمارات العربية المتحدة - دبي

تاريخ الإنعقاد: 3/30 - 4/3 / 2025.





مقدمة :

تعتبر تجربة المتعاملين الاستثنائية في القطاعين الحكومي والخاص من أهم العوامل التي تسهم في تحقيق النجاح والتميز للمؤسسات. إن الانتقال من تحقيق رضا المتعاملين إلى تعزيز ولائهم يتطلب نهجاً شاملاً يعتمد على فهم عميق لاحتياجاتهم وتوقعاتهم، إلى جانب تقديم خدمات تتجاوز توقعاتهم. تعتبر تجربة المتعاملين رحلة متكاملة تبدأ بالتفاعل الأول مع المؤسسة، وتتم بتقديم الخدمات المتقدمة، وتنتهي ببناء علاقة طويلة الأمد تقوم على الثقة والولاء. يهدف برنامج "تجربة المتعامل الاستثنائية: من الرضا إلى الولاء" إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة الضرورية لتحسين تجربة المتعاملين، وتعزيز ولائهم من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجاتهم وتتجاوز توقعاتهم.

أهداف الورشة:

- فهم مفهوم تجربة المتعامل وأهميتها في تحقيق النجاح المؤسسي.
- التعرف على رحلة المتعامل وتحديد نقاط الاتصال الرئيسية.
- إتقان مهارات تصميم وتقديم تجربة متعامل متميزة في كل نقطة اتصال.
- تطوير القدرة على قياس رضا المتعاملين وتقييم تجربتهم.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات تحليل البيانات في تحسين تجربة المتعامل.
- بناء ثقافة تنظيمية تركز على المتعامل وتشجع على تقديم خدمة استثنائية.
- تطبيق المعرفة المكتسبة في تطوير استراتيجيات لتحويل رضا المتعاملين إلى ولاء.

محتويات الورشة:

اليوم الأول:

تجربة المتعامل: المفهوم والأهمية

- مفهوم تجربة المتعامل وأهميتها في تحقيق النجاح المؤسسي.
- الفرق بين رضا المتعامل وولائه.
- العوامل المؤثرة على تجربة المتعامل.
- أفضل الممارسات العالمية في مجال تجربة العملاء.
- ورشة عمل: تحليل تجربة المتعامل في مؤسسة افتراضية وتحديد نقاط القوة والضعف.



اليوم الثاني:

رحلة المتعامل ونقاط الاتصال

- مراحل رحلة المتعامل (الاكتشاف، التقييم، الشراء، الاستخدام، الدعم، التجديد).
- تحديد نقاط الاتصال الرئيسية في كل مرحلة.
- تصميم تجربة متميزة في كل نقطة اتصال.
- ورشة عمل: رسم خريطة رحلة المتعامل لمؤسسة افتراضية وتحديد فرص التحسين.

اليوم الثالث:

تصميم وتقديم تجربة متعامل استثنائية

- مهارات التواصل الفعال مع المتعاملين.
- تقديم خدمة شخصية ومخصصة.
- تجاوز توقعات المتعاملين.
- التعامل مع الشكاوى والاستفسارات بفعالية.
- ورشة عمل: تصميم تجربة متعامل استثنائية لحالة عملية.

اليوم الرابع:

قياس رضا المتعاملين وتقييم الأداء

- أهمية قياس رضا المتعاملين وتقييم تجربتهم.
- طرق قياس رضا المتعاملين (استطلاعات الرأي، المقابلات، تحليل المشاعر).
- مؤشرات الأداء الرئيسية في مجال تجربة العملاء.
- ورشة عمل: تطوير استبيان لقياس رضا المتعاملين.

اليوم الخامس:

بناء ثقافة تنظيمية تركز على المتعامل

- أهمية بناء ثقافة تنظيمية تركز على المتعامل.
- تمكين الموظفين وتدريبهم على تقديم خدمة استثنائية.
- استخدام التكنولوجيا وأدوات تحليل البيانات في تحسين تجربة المتعامل.
- تطوير استراتيجيات لتحويل رضا المتعاملين إلى ولاء.
- ورشة عمل: إعداد خطة عمل لتحسين تجربة المتعامل 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.