



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

**التميز إدارة توقعات العملاء**

## Course Introduction

نجاح الأعمال قائم على مقدار رضا عملائها... إنها حقيقة يؤمن بها عالم الأعمال اليوم، ويظهر هذا جلياً في سعي مختلف المؤسسات على تطوير تجربة عملائها وإدارة توقعاتهم بصفة مستمرة، بهدف الحفاظ على ولائهم، ما ينعكس بالإيجاب على تعزيز قوة ومكانة العلامة التجارية في السوق.

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو تمكين المشاركين من التعرف على آليات تعزيز تجربة العملاء في مختلف المؤسسات، والتعرف على أبرز الاستراتيجيات التي تساهم في ربط العميل بالمنتج أو الخدمة وزيادة ولاؤه له، مع إتقان تطوير تجارب العملاء بشكل فعال يساهم في تحسين سمعة العلامة التجارية للمؤسسة.

## Target Audience

- مسؤولو خدمة العملاء.
- المحترفون العاملون في أقسام التسويق والمبيعات.
- مديرو حسابات العملاء.
- كل محترف يرغب في تطوير مهاراته في إدارة توقعات العملاء.

## Learning Objectives

- التعرف على مفهوم "تجربة العميل" ودوره في تعزيز ولاء العملاء وتطوير مكانة العلامة التجارية.
- إتقان استخدام استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- التحليل المثالي لتجارب العملاء وتوقعاتهم في سبيل تحقيق وصول سهل لهم من ناحية وإتقان مواجهة مشكلات العملاء بكفاءة تساهم في الحفاظ على سمعة العلامة التجارية.

# Course Outline

---

## • DAY 01

### مدخل إلى خدمة العملاء

- التعرف على مفهوم تجربة العملاء.
- المعوقات التي تواجه تقديم تجربة عملاء فعالة.
- استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- أبرز عوامل نجاح تجربة العملاء الفعالة.
- دور تجربة العملاء المتميزة في تطوير العلامة التجارية.
- بناء سياسة المرونة في التكيف مع التوقعات المختلفة للعملاء.

## • Day 02

### تحليل سمات العملاء وتوقعاتهم

- تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- أبرز الممارسات في إدارة توقعات العملاء بشكل مثالي.
- تقييم وتعديل التجربة الرقمية للعميل (الموقع الإلكتروني والتسوق الرقمي).

## • Day 03

### تطوير الاستراتيجيات التسويقية لتناسب مع تقديم تجربة عملاء مثالية

- قياس أداء العلامة التجارية داخل المؤسسات.
- استراتيجيات تطوير أداء إدارة تجربة العملاء داخل المؤسسات.
- دراسة حالة.

## Confirmed Sessions

---

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	3950.00 \$	Malaysia - kuala lumpur