



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

**التفكير التصميمي في مجالات الإبداع
والابتكار في التسويق والاتصال المؤسسي**

Course Introduction

التفكير التصميمي هو أسلوب مبتكر لتطوير حلول للمشاكل المعقدة وتقديم منتجات أو خدمات جديدة إلى السوق، وتعزيز القدرة على التواصل الفعال مع العملاء، من خلال التركيز على التعاون، Whole-Brain Thinking، والاستماع، والتعاطف مع المستخدمين، والتفكير الشامل والتجريب، وهو ما ينعكس بالإيجاب على تطوير الابتكار في التسويق وتحقيق الأهداف المؤسسية بجدارة.

من هنا، تم تصميم هذا البرنامج التدريبي المتكامل لتمكين المشاركين من التعرف على خطوات ومنهجيات التطبيق الفعال للتفكير التصميمي في التسويق والاتصال المؤسسي، بالإضافة إلى استخدامه في إنشاء رحلة تجربة عملاء مثالية، تعزيز التواصل الفعال معهم، تطوير استراتيجية فعالة للتسويق والاتصال المؤسسي، والتغلب على مشكلات ومعوقات الأداء التسويقي للمؤسسة.

Target Audience

- متخصصو التسويق المؤسسي.
- مسؤولو الاتصال المؤسسي في الجهات الحكومية والخاصة.
- فرق التصميم والابتكار المؤسسي.

Learning Objectives

- تحديد العلاقة بين الابتكار والتفكير التصميمي وتطوير الأداء التسويقي للمؤسسة.
- فهم وتطبيق المراحل الخمسة للتفكير التصميمي والتعرف على منهجياته المتنوعة.
- إتقان تطبيق التفكير التصميمي في تعزيز الأداء التسويقي والاتصال المؤسسي.
- اكتشاف مبادئ السرد القصصي لعرض النموذج بشكل فعال ومقنع.
- استخدام التفكير التصميمي في إنشاء رحلة تجربة عملاء مثالية.
- إتقان استخدام التفكير التصميمي في تلبية حاجات العملاء وتعزيز التواصل الفعال معهم.

- استخدام التفكير التصميمي في تطوير ثقافة قائمة على التمرکز حول العميل.
- إتقان دمج التفكير التصميمي في تطوير استراتيجية فعالة وقابلة للتطبيق للتسويق والاتصال المؤسسي.
- استخدام التفكير التصميمي في التغلب على مشكلات ومعوقات الأداء التسويقي للمؤسسة.

Course Outline

• DAY 01

- "نشأة" التفكير التصميمي.
- ما هي الأهمية المؤسسية والتسويقية للتفكير التصميمي؟
- العقل البشري مُصمم للإبداع: تجربة جورج لاند.
- المبادئ العشرة لتصميم التفكير.
- أمثلة على الحياة الحقيقية حيث عملية التفكير في التصميم هي الأساس.

فهم خطوات عملية التفكير التصميمي:

- ماهي المراحل الخمس للتفكير التصميمي الفعال؟
- التعاطف مع المستخدمين.
- تحديد المشكلة وتفسير النتائج.
- تصوّر الأفكار.
- وضع النماذج.

إجراء الاختبارات والتنفيذ.

• Day 02

منهجيات التفكير التصميمي:

Virginia) منهجية الأسئلة الأربعة (جامعة:

- What is? - ماذا هو
- What if? - ماذا لو
- What Wows? - ماذا يبهر

◦ What Works? - ماذا يجدي نفعا

في التفكير التصميمي Double Diamond نموذج

◦ دمج ملاقات العقل البشري :

- "التفكير المتباين" مقابل "التفكير المتقارب".
- "مرحلة "التحدي" مقابل مرحلة "الحلول".

Double Diamond مراحل نموذج

- "Empathize – الخطو الأولى "التعاطف"
- "Define -الخطوة الثانية " التعريف "
- "Ideate – الخطوة الثالثة "توليد الأفكار"
- "Prototype – الخطوة الرابعة "النموذج المصغر"
- "Test – المرحلة الخامسة "الاختبار"

• Day 03

كيف تطبق خطوات ومنهجيات التفكير التصميمي على الأداء التسويقي للمؤسسة؟

- استخدام التفكير التصميمي في تطوير الإبداع التسويقي.
- العصف الذهني.
- تطوير ميزة تنافسية قادرة على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق التفرد في السوق.
- استخدام تقنية تصور الأفكار في تعزيز الابتكار.
- معايير اختيار أفضل فكرة.
- استخدام التفكير التصميمي في إنشاء رحلة تجربة عملاء مثالية.
- أسلوب "السرد القصصي" كوسيلة للتفكير التصميمي
- لماذا أضحي من المهم ربط العلامة التجارية بقصة قوية؟
- القصص التي تحفز الذاكرة والاسترجاع.
- منحني هوليود القصصي.
- الخطوات الست الفعالة لتنفيذ السرد القصصي.
- استخدام التفكير التصميمي في تلبية حاجات العملاء وتعزيز التواصل الفعال معهم.
- استخدام التفكير التصميمي في تطوير ثقافة قائمة بالتمركز حول العميل.
- دمج التفكير التصميمي في تطوير استراتيجية فعالة وقابلة للتطبيق للتسويق والاتصال
- "المؤسسي "تطبيق عملي
- كيف تستخدم التفكير التصميمي في التغلب على مشكلات ومعوقات الأداء التسويقي
- "للمؤسسة؟ "تطبيق عملي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai