



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

استراتيجيات استخدام الذكاء الاصطناعي في قياس رضا المتعاملين

Course Introduction

، تحرص الهيئات والمؤسسات على توفير خدمات متميزة تحقق رضا المتعاملين و تفوق توقعاتهم ، ولذلك تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتمكين المشاركين من تصميم استراتيجية متكاملة لإسعاد المتعاملين باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتوضيح آليات تطبيقها بطريقة عملية، مع تزويد المشاركين بمفاتيح الابتكار في قياس رضا المتعاملين وتعزيز ولائهم.

Target Audience

- مديرو أقسام التسويق والمبيعات.
- مديرو أقسام خدمة العملاء.
- المحترفون العاملون في تطوير تجربة العملاء.

Learning Objectives

- التعرف على الأنواع المختلفة للمتعاملين، ودراسة رحلة التعامل وتوقعاته في كل مرحلة .
- فهم خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- التعرف على أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز رضا المتعاملين.
- التعرف على فرص استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.
- الاطلاع على أفضل أدوات الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.
- فهم خطوات تطوير استراتيجية فعالة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.
- إتقان تحليل البيانات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخصيص تجربة المتعاملين.
- استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك العملاء.
- إتقان أتمتة مهام خدمة العملاء.
- لتقديم خدمة متعاملين متميزة "Chatbots" استخدام روبوتات المحادثة.
- في تطوير تجربة المتعاملين (AR) والواقع المعزز (VR) استخدام تقنيات الواقع الافتراضي .
- فهم كيفية قياس تجربة المتعاملين باستخدام الذكاء الاصطناعي.
- إتقان مواءمة الذكاء الاصطناعي مع استراتيجية خدمة المتعاملين الحالية.
- تطوير إطار أخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.

- التعرف تحديات توظيف الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين، وفهم كيفية مواجهتها.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى رضا المتعاملين:

- ماهي الانواع المختلفة للمتعاملين؟
- أهمية خدمة العميل بكفاءة و جودة عالية.
- رحلة المتعامل وتوقعاته في كل مرحلة .
- أسباب تدني خدمة المتعاملين.
- لماذا يتم فقدان المتعاملين.
- مجالات تحسين الخدمات.
- خطوات تطوير جودة خدمة العميل.
- ماذا تحتاج لتمييز في خدمة المتعاملين؟

استخدام الذكاء الاصطناعي في قياس رضا المتعاملين:

- ماهي أهمية استخدام الذكاء الاصطناعي في تعزيز رضا المتعاملين؟
- ماهي فرص استخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين
- تحليل كمية كبيرة من بيانات المتعاملين.
- التحديد الدقيق لاحتياجات وتوقعات المتعاملين.
- تقديم الدعم المُسبق بشكل فعال.
- تقليل الوقت وزيادة الكفاءة بأقل تكلفة.
- التعامل مع المواقف المتنوعة أثناء التعامل مع المتعاملين.
- تعزيز قدرتك على تطوير استراتيجية خدمة العملاء الحالية عبر التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

• Day 02

تطوير استراتيجية خدمة المتعاملين باستخدام الذكاء الاصطناعي:

- ماهي أفضل أدوات الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين؟
- خطوات تطوير استراتيجية فعالة لاستخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.

- تحديد الهدف.
- تقييم تجربة المتعاملين الحالية.
- تحديد كيفية استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تطوير تجربة المتعاملين الحالية.
- كيف يسهم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تخصيص تجربة "المتعاملين؟" تطبيق عملي
- كيف تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بسلوك المتعاملين؟
- أتمتة مهام خدمة المتعاملين.
- لتقديم خدمة متعاملين متميزة "Chatbots" استخدام روبوتات المحادثة.
- في تطوير تجربة (AR) والواقع المعزز (VR) كيف تستخدم تقنيات الواقع الافتراضي المتعاملين؟
- بناء تجربة واقعية لمعاينة الخدمات افتراضياً قبل الشراء.
- كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي لقياس تجربة المتعاملين.
- الاستطلاع الرقمي لأراء المتعاملين.
- تحليل المحادثات الصوتية بين العملاء والموظفين.
- تحديد المشكلات والتحديات التي يواجهها العملاء وتوفير الحلول اللازمة.
- ورشة عمل تدريبية.

• Day 03

مواءمة الذكاء الاصطناعي:

- أهمية مواءمة الذكاء الاصطناعي مع استراتيجية خدمة المتعاملين الخاصة بك.
- كيف تتأكد من تكامل الذكاء الاصطناعي مع عمليات خدمة المتعاملين لديك؟
- تدريب وإدارة فرق خدمة المتعاملين المدعومة بالذكاء الاصطناعي.
- تطوير إطار أخلاقي لاستخدام الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين.
- التعامل مع المشكلات القانونية والتنظيمية.
- ماهي تحديات توظيف الذكاء الاصطناعي في خدمة المتعاملين؟
- هل تحتاج تقنيات الذكاء الاصطناعي المستخدمة إلى متابعة بشرية؟
- كيف تسهم في إقناع المتعاملين بتقبل الذكاء الاصطناعي؟
- تقييم وقياس العائد من الاستثمار في الذكاء الاصطناعي.
- دراسة حالات.
- تطبيق عملي.

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	4950.00 \$	USA - Texas