

تصميم رحلة المتعامل

رسم رحلة المتعامل الحقيقية، وتحديد نقاط الألم بالأرقام، وتصميم تجربة أفضل.

المستوى	تطبيقي
المدة	يومان 12 ساعة تدريبية
الرسوم	699 درهم
عدد المقاعد	من 6 إلى 20 مشاركاً
طريقة التنفيذ	داخل مقر المؤسسة · حضور عام · افتراضي مباشر
الموعدان السنويان	7 يونيو و 1 نوفمبر

جميع البرامج التدريبية معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

أهداف البرنامج

- بناء شخصيات المتعاملين المستندة إلى بيانات لا إلى انطباعات
- رسم خريطة رحلة متعامل من إدراك الحاجة حتى ما بعد الخدمة
- تحديد نقاط الألم وترتيبها بالأثر والجهد
- ربط التحسينات بمؤشرات رضا وسعادة قابلة للقياس

الفئة المستهدفة

مدراء وموظفو خدمة المتعاملين، فرق تجربة المتعامل، منسقي الجودة، ومصممو الخدمات.
المتطلبات المسبقة: لا توجد متطلبات مسبقة.

محاور البرنامج

اليوم 1 – الفهم والبيانات

- تجربة المتعامل مقابل خدمة المتعاملين
- مصادر البيانات: المقابلات، الشكاوى، الملاحظة الميدانية
- بناء الشخصيات
- تحديد نقاط الاتصال عبر القنوات

اليوم 2 – الرسم والتحسين

- ورشة رسم خريطة الرحلة
- إضافة الأرقام: الزمن، التسرب، الشكاوى
- تحليل نقاط الألم ومصفوفة الأولويات
- مؤشرات القياس: CSAT و NPS ومؤشر الجهد

- تصميم الخدمات
- تحليل البيانات
- التعاطف مع المتعامل
- تحديد الأولويات

ماذا يحصل عليه المشارك

- قالب خريطة رحلة المتعامل
- قالب بناء الشخصيات
- مصفوفة الأثر مقابل الجهد
- شهادة حضور معتمدة من الشركة

أسلوب التقييم

خريطة رحلة كاملة لخدمة حقيقية من مؤسستكم، مع قائمة مبادرات تحسين مرتبة.

عن الشركة

شركة الابتكار والتميز للاستشارات والتدريب، ومقرها الشارقة، تعمل مع الجهات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات والمنطقة. نقدم الاستشارات الإدارية، وتأهيل جوائز التميز، وتجربة المتعامل، والابتكار المؤسسي، وشهادات الأيزو، والبحوث — إلى جانب برامج تدريبية تطبيقية معتمدة.

برامج معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص • أكثر من 3,500 متدرب • 40 جهة حكومية وخاصة

لماذا تتدرب معنا

- ما لا يقل عن 40% من ساعات كل برنامج تمارين وحالات عملية، لا محاضرات.
- تصميم البرامج وفق منهجية ADDIE، والحالات مستمدة من بيئة عمل المشاركين.
- مدربون بخبرة ميدانية حقيقية في المشاريع التي يدربون عليها.
- التنفيذ بالعربية والإنجليزية بنفس الجودة، داخل مقرم أو بحضور عام أو افتراضياً.



سجل في هذه الدورة

للتسجيل أو لتنفيذ البرنامج داخل مؤسستكم، تواصلوا معنا — أو سجلوا مباشرة من صفحة البرنامج على موقعنا.

+971 55 139 9356

+971 6 558 7807

www.innovationexcellence.ae

info@innovationexcellence.ae

الشارقة، الإمارات العربية المتحدة — شارع البطينة الشرق، مركز ون، مكتب 37

الرسوم بالدرهم الإماراتي للمشارك الواحد ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة. تأكد من سنة انعقاد الموعد على الموقع.