

تحليل صوت المتعامل واتخاذ القرار

تصميم أدوات القياس، وتحليل البيانات الكمية والنصية، وتحويلها إلى قرارات تحسين.

المستوى	متقدم
المدة	3 أيام • 18 ساعة تدريبية
الرسوم	999 درهم
عدد المقاعد	من 5 إلى 16 مشاركاً
طريقة التنفيذ	داخل مقر المؤسسة • حضور عام
الموعدان السنويان	15 مارس و18 أكتوبر

جميع البرامج التدريبية معتمدة من هيئة الشارقة للتعليم الخاص.

أهداف البرنامج

- تصميم استبيان صالح وموثوق يتجنب الأسئلة المنحازة
- اختيار حجم العينة وأسلوبها بما يمثل المجتمع
- تحليل مؤشرات CSAT وNPS ومؤشر الجهد وتفسير الفروق
- استخراج الأنماط من التعليقات النصية المفتوحة

الفئة المستهدفة

محللو تجربة المتعامل، مسؤولو الجودة والقياس، وفرق البحوث المؤسسية.
المتطلبات المسبقة: إلمام أساسي بجدول البيانات ومفاهيم الإحصاء الوصفي.

محاور البرنامج

اليوم 1 – تصميم القياس

- ماذا نقيس ولماذا
- صياغة الأسئلة وتجنب التحيز
- الصدق والثبات
- أخذ العينات وحجمها

اليوم 2 – التحليل الكمي

- حساب وتفسير CSAT وNPS ومؤشر الجهد
- التقطيع حسب الشريحة والقناة
- دلالة الفروق ومتى تكون حقيقية
- تحليل الاتجاه عبر الزمن

اليوم 3 – من التحليل إلى القرار

- تحليل التعليقات النصية وترميزها
- ربط النتائج بنقاط الرحلة
- بناء توصيات مسنودة بالأدلة
- عرض النتائج على القيادة

الكفاءات المستهدفة

- تصميم أدوات القياس
- تحليل النصوص
- التحليل الإحصائي
- عرض النتائج للقيادة

ماذا يحصل عليه المشارك

- بنك أسئلة استبيانات جاهز
- حاسبة حجم العينة
- قالب تقرير صوت المتعامل
- شهادة حضور معتمدة من الشركة

أسلوب التقييم

تحليل مجموعة بيانات حقيقية وتقديم تقرير نتائج مع ثلاث توصيات مسنودة.

عن الشركة

شركة الابتكار والتميز للاستشارات والتدريب، ومقرها الشارقة، تعمل مع الجهات الحكومية والخاصة في دولة الإمارات والمنطقة. نقدّم 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 مقركم أو بحضور عام أو افتراضياً.



سجّل في هذه الدورة

للتسجيل أو لتنفيذ البرنامج داخل مؤسستكم، تواصلوا معنا – أو سجّلوا 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.