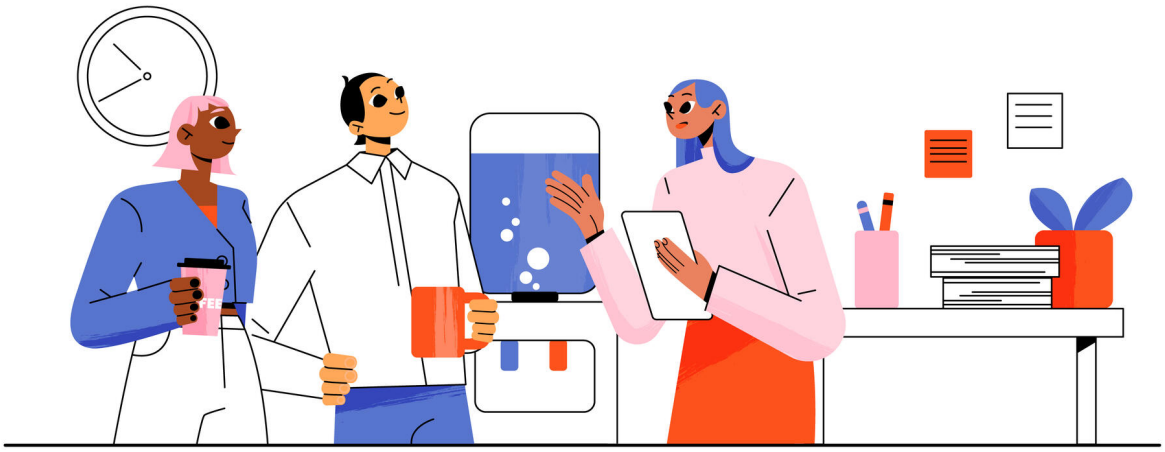


"المدير التنفيذي لتجربة العميل: دور CXO الحاسم في تحسين تجربة المستخدم"

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: MG2 - 215

هدف الكورس

عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم النطاق الاستراتيجي لدور المدير التنفيذي في المنظمات الحديثة.
- رسم وتحليل مسارات العملاء والمستخدمين لتحقيق التحسين الأمثل.
- مواءمة استراتيجيات التجربة مع الأهداف التجارية والعلامة التجارية.
- استغلال البيانات والتغذية الراجعة لتحفيز التحسين المستمر للتجربة.
- قيادة فرق متعددة التخصصات نحو تقديم تجربة متكاملة.
- تنفيذ أدوات التجربة الرقمية والمنصات ونماذج الابتكار.
- قياس نتائج التجربة باستخدام مقاييس تجربة العملاء الرئيسية.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- كبار مسؤولي تجربة العملاء (CXOs) والقادة الطموحين في مجال تجربة العملاء.
- رؤساء تجربة العملاء، وتصميم الخدمات، أو أبحاث المستخدمين.
- المديرين التنفيذيين في مجالات التسويق، والمنتجات، والتحول الرقمي.
- المسؤولين التنفيذيين المشرفين على استراتيجيات العلامة التجارية، والابتكار، أو الاستراتيجيات المتمحورة حول المستخدم.
- المستشارين والمحترفين في مجالات إدارة التجارب.

منهجية التدريب

يجمع هذا البرنامج بين المحاضرات التفاعلية ودراسات الحالة على مستوى الإدارة التنفيذية، بالإضافة إلى رسم خرائط الخبرة الحية والتحليل الاستراتيجي. سيشارك المتدربون في مناقشات جماعية ومهام عملية، تتوج بورشة عمل تعتمد على المحاكاة وتركز على حل التحديات المتعلقة بالخبرة وتقديم خارطة طريق لتجربة العملاء.

الملخص

تم تصميم هذه الدورة التدريبية لتزويد المسؤولين التنفيذيين الحاليين والطموحين في مجال تجربة العملاء (CXOs) بالمهارات اللازمة لقيادة مبادرات تجربة العملاء والمستخدمين على مستوى تنفيذي. تستكشف الدورة كيف يمكن لقيادة التجربة أن تدفع النمو التنظيمي، وتعزز الاحتفاظ بالعملاء، وتزيد من قيمة العلامة التجارية من خلال تضمين استراتيجيات تركز على المستخدم في كل نقطة تفاعل. سيكتسب المشاركون رؤى استراتيجية حول تصميم رحلة العميل، وتحويل التجربة الرقمية، واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، والتنسيق بين الوظائف المختلفة.

بحلول نهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على إنشاء تجارب متماسكة وعالية التأثير تتماشى مع الأهداف التجارية، وتعزز الولاء، وتُميز علامتهم التجارية في الأسواق التنافسية.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: The CXO Role & Experience-Driven Strategy

- .Defining the role of the Chief Experience Officer in modern organisations
- .Difference between CX, UX, EX, and BX: a strategic overview
- .Building a customer-centric organisational culture
- .Case examples of brands leading through experience
- .Integrating experience into C-suite decision-making

Section 2: Experience Design Principles & Journey Mapping

- .Human-centred design and emotional connection principles
- .Mapping end-to-end customer and user journeys
- .Identifying experience pain points and moments of delight
- .Persona development and segmentation
- .Aligning experience strategy with business and brand vision

Section 3: Digital Experience & Innovation

- .Leveraging AI, personalisation, and omnichannel strategies
- .Leading digital transformation with a CX-first mindset
- .Building digital experience platforms and service blueprints
- .Integrating CX tools: CRM, journey orchestration, analytics
- .Driving innovation and experimentation in experience delivery

Section 4: Metrics, Feedback, and ROI

- .Key experience metrics: NPS, CSAT, CES, CLTV, churn
- .Designing continuous feedback systems
- .Translating customer insights into strategic action
- .Communicating CX ROI to stakeholders
- .Benchmarking and performance dashboards

Section 5: Leading Cross-Functional Experience Excellence

- Partnering with marketing, product, HR, and operations.
- Creating CX councils and cross-functional governance.
- Overcoming organisational silos to unify experience vision.
- Building and leading high-performing experience teams.
- Change management and internal experience storytelling.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

القيادة والإدارة

مقالات ذات صلة



Key Organisational Skills for Career Success & How to Develop Them 15

Organisational skills are crucial for personal and professional success. This blog post delves into understanding these skills, their importance in the workplace, and the difference between internal and external skills. It outlines 15 essential organisational skills for leaders, offers strategies to improve these skills, and provides tips on showcasing them