JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي

الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي دورة تدريبية مدتها أسبوعين لكبار مديري خدمة العملاء ومهنيي التجربة، يخرج منها كل مشارك بتقرير مشروع تحسين التجربة التطبيقي المبني على قضية خدمة حية. تنتظر المؤسسات من قادة التجربة دليلا على الكفاءة في الرؤى والتصميم والثقافة والقياس، لا سنوات الخبرة وحدها. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي.

لماذا تهم الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي الآن

فئتان تشكلان هذا المجال اليوم: جهات توظيف تختار قادة التجربة وترقيهم وفق أطر كفاءات محددة، وقيادات تنفيذية تريد أن تستند ادعاءات التحسين إلى أدلة من مشروعات حقيقية. ويقف العملاء خلف الفئتين، إذ يحكمون على المؤسسات باتساق الخدمة عبر كل قناة. المهني الذي يثبت كفاءته عبر مشروع تطبيقي يكسب المصداقية والرعاية، أما من يعتمد على الخبرة العامة فيصعب عليه إظهار الأثر. تستند الدورة إلى إرشادات ISO 10002 لمعالجة الشكاوى، ومتطلبات ISO 18295-1 لمراكز اتصال العملاء، ومؤشر صافي الترويج Net Promoter Score NPS، ومؤشر جهد العميل Customer Effort Score CES، ودورة التحسين Plan-Do-Check-Act PDCA.

المستفيدون من الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي

- كبار مديري الخدمة الذين يقودون فرقا متعددة القنوات ويملكون نتائج التجربة
- أخصائيو التجربة الذين يديرون أنشطة الرؤى والتصميم والقياس عبر الإدارات
- رؤساء مراكز الاتصال الذين يوائمون التشغيل مع متطلبات الخدمة وتوقعات العملاء
- قادة الجودة الذين يربطون أدلة الشكاوى والمعايير بمشروعات التحسين
- ملاك تحول الخدمة الذين يبنون قدرات التجربة في مؤسساتهم

تجني وظائف الخدمة الفائدة الكبرى حين ترسل مديرين أو ثلاثة يعملون على قضايا عملاء مترابطة، إذ تتشارك مشروعاتهم التطبيقية الأدلة والرعاة.

قدرات الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي

يتدرب المشاركون على كل كفاءة في سياق خدمتهم، ثم يجمعون الأدلة في مشروع يستطيع الراعي الحكم عليه بنتائجه.

- تقييم القدرات الشخصية مقابل إطار كفاءات التجربة وتحديد أولويات التطوير — المديرون المباشرون والموجهون
- تطبيق أساليب رؤى العملاء لصياغة مشكلة تحسين قابلة للقياس — رعاة المشروعات
- تصميم تحسين للتجربة باستخدام رسم الرحلة ومخطط الخدمة — ملاك العمليات
- بناء إجراءات لثقافة الخدمة تربط سلوك الموظفين بنتائج العملاء — قادة الموارد البشرية والعمليات
- حساب مقاييس خط الأساس وما بعد التغيير بمؤشري NPS وCES والبيانات التشغيلية — المراجعون التنفيذيون
- عرض نتائج المشروع وتوصياته في تقرير منظم — لجان التوجيه

مصطلحات الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي الأساسية

- إطار كفاءات التجربة — مجموعة محددة من المعارف والمهارات والسلوكيات المنتظرة من مهنيي التجربة في كل مستوى أقدمية.
- المشروع التطبيقي — مبادرة تحسين في مكان العمل تطبق أساليب الدورة على قضية حقيقية ويحكم عليها بالأدلة والنتائج.
- ميثاق المشروع — وثيقة قصيرة تحدد المشكلة والنطاق والأهداف والمقاييس والراعي والجدول الزمني لمشروع تحسين.
- مقياس خط الأساس — قيمة المؤشر قبل التغيير، تستخدم للحكم على ما إذا أحدث التحسين فرقا حقيقيا.
- دورة PDCA — دورة من أربع خطوات للتخطيط والتنفيذ والتحقق والتصرف عند اختبار تغيير وتثبيت ما ينجح.
- سجل الممارسة التأملية — سجل منظم للقرارات والتعلم والأدلة يحتفظ به المهني خلال المشروع.

الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي يوما بيوم

اليوم 1: مشهد مهنة تجربة العملاء

- أطر كفاءات التجربة — المستويات والمجالات والمؤشرات السلوكية
- التقييم الذاتي للكفاءات — نقاط القوة وفجوات التطوير
- أخلاقيات المهنة في الخدمة — الإنصاف والشفافية وثقة العميل
- سجلات الممارسة التأملية — عادات جمع الأدلة طوال الدورة
- اختيار المشروع التطبيقي — معايير قضية خدمة حية

اليوم 2: كفاءات رؤى العملاء

- جرد مصادر الرؤى — الاستبيانات والشكاوى والاتصالات والتحليلات
- صياغة المشكلة الجذرية — من الأعراض إلى بيان مشكلة قابل للقياس
- مقابلات العملاء والملاحظة — جمع الأدلة النوعية
- التقسيم لأغراض الرؤى — مجموعات العملاء حسب الاحتياجات
- صياغة ميثاق المشروع — المشكلة والنطاق والراعي والمقاييس

اليوم 3: المعايير ومتطلبات الخدمة

- مبادئ ISO 10002 — معالجة الشكاوى مدخلا للتحسين
- متطلبات ISO 18295-1 — توقعات خدمة مراكز الاتصال
- معايير مستوى الخدمة والتجربة — ترجمة المتطلبات إلى ممارسة
- تقييم الفجوات مقابل المعايير — الأدلة والأولويات
- فرص التحسين المستندة إلى المعايير — الاختيار للمشروع

اليوم 4: كفاءات تصميم التجربة

- رسم الرحلة — خطوات الوضع الحالي والمشاعر ونقاط الألم
- مخطط الخدمة — الواجهة والكواليس وعمليات الدعم
- توليد الأفكار واختيار المفهوم — معايير الحلول القابلة للتنفيذ
- النمذجة والاختبار — تجارب صغيرة مع العملاء والموظفين
- مذكرة تصميم الوضع المستقبلي — توثيق التغيير المقترح

اليوم 5: كفاءات القياس

- مؤشرات NPS وCES والرضا — اختيار مقاييس المشروع
- المقاييس التشغيلية — الحل والاتصال المتكرر وزمن المعالجة
- جمع بيانات خط الأساس — المعاينة وفحوص جودة البيانات
- مخططات التشغيل والإحصاء البسيط — رصد التغير الحقيقي
- جداول تتبع المنافع — ربط المقاييس بقيمة الأعمال

اليوم 6: كفاءات ثقافة الخدمة

- تشخيص ثقافة الخدمة — القيم والسلوكيات والطقوس
- روابط انخراط الموظفين بالتجربة — أدلة للرعاة
- توجيه سلوك الخط الأمامي — حوارات التغذية الراجعة والملاحظة
- أنظمة التقدير — تعزيز التصرفات المتمحورة حول العميل
- خطة عمل الثقافة — سلوكيات تدعم تغيير المشروع

اليوم 7: قيادة تغيير التجربة

- خريطة أصحاب المصلحة — التأثير والاهتمام وأساليب الإشراك
- تقييم الجاهزية للتغيير — السعة والمقاومة والدعم
- إدارة الراعي — التحديثات والقرارات والتصعيد
- دورات PDCA — اختبار التغيير بخطوات مضبوطة
- خطط التواصل — رسائل للموظفين والمديرين والعملاء

اليوم 8: تنفيذ المشروع والأدلة

- تخطيط التنفيذ — المهام والملاك والمراحل
- سجلات مخاطر مشروعات التحسين — تهديدات نتائج العملاء
- هيكل ملف الأدلة — الوثائق والبيانات والتأملات
- مراجعة منتصف المشروع — المقاييس والتعلم وتصحيح المسار
- حالات قطاعية — مراكز اتصال الخدمات البنكية للأفراد وخدمات المرافق

اليوم 9: تقييم النتائج وإعداد التقارير

- المقارنة القبلية والبعدية — خط الأساس مقابل مقاييس ما بعد التغيير
- نسبة النتائج — فصل أثر المشروع عن العوامل الأخرى
- هيكل التقرير — المشكلة والمنهج والأدلة والنتائج والتوصيات
- كتابة الملخص التنفيذي — صفحة واحدة لصناع القرار
- عيادات مراجعة الأقران — مساءلة الأدلة والاستنتاجات

اليوم 10: ممارسة تقرير مشروع تحسين التجربة التطبيقي

- مراجعة الميثاق والرؤى — تطبيق صياغة المشكلة من اليوم 2
- فحص أدلة التصميم — مخطط اليوم 4 ونتائج الاختبار
- التحقق من القياس — مراجعة خط الأساس ومخطط التشغيل من اليوم 5
- تأمل قيادة التغيير — دروس أصحاب المصلحة من اليوم 7
- تقرير مشروع تحسين التجربة التطبيقي — الأدلة والنتائج والخطوات التالية

تطبيق الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي بعد الدورة

- عرض ميثاق المشروع على الراعي، والاتفاق على مقاييس خط الأساس، وبدء أول دورة PDCA على قضية الخدمة المختارة.
- إكمال تقييم ذاتي للكفاءات مع المدير المباشر، والاتفاق على إجراءين للتطوير تدعمهما أدلة من المشروع التطبيقي.

أسئلة حول الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي

ما المقصود بالكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي، ولماذا تهم الآن؟

هي المهارات المحددة لمهنيي التجربة، مثبتة عبر مشروع تحسين حقيقي بنتائج مقيسة. وتهم الآن لأن جهات التوظيف تحكم على قادة التجربة بالكفاءة المثبتة وأدلة الأثر، لا بسنوات الخبرة وحدها.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي؟

يستفيد كبار مديري خدمة العملاء وأخصائيو التجربة أكثر من غيرهم. ويستفيد كذلك رؤساء مراكز الاتصال وقادة الجودة وملاك التحول، لأن مشروعاتهم تربط المعايير والقياس والثقافة بقضية عملاء حية.

بماذا تختلف دورة الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي عن دورة استراتيجية التجربة؟

تبني الكفاءة المهنية الفردية عبر مشروع تحسين عملي بدلا من وضع استراتيجية المؤسسة وتمويلها. ستصوغ مشكلة وتصمم تغييرا وتختبره وتقيس النتائج وترفع تقريرا بالأدلة.

ماذا تعود به من دورة الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي؟

تعود بتقرير مشروع عن قضية خدمة حية. يضم ميثاقا، وأدلة رؤى، وتصميما مختبرا، ومقاييس خط الأساس وما بعد التغيير، وخطة عمل للثقافة، وسجلا تأمليا لتطور كفاءاتك.

الكفاءات المهنية لتجربة العملاء والمشروع التطبيقي: الطريق إلى الأمام

يحدد تقرير مشروع تحسين التجربة التطبيقي أولا ما إذا كان التغيير المختبر سيعتمد في نطاق الخدمة الأوسع. يستخدمه كبار المديرين والرعاة وقادة الجودة لاتخاذ قرار التوسع والاعتراف بالكفاءات الظاهرة. وبعد التوسع الأول تحسن إعادة التقييم الذاتي للكفاءات، لأن قيادة مشروع حي تكشف عادة أولويات تطوير جديدة لا تظهرها الممارسة في القاعة.