

المحتويات

سيكولوجية العميل وفهم الدوافع

- محركات سلوك العميل (لماذا يشتري الناس؟).
- العوامل الاجتماعية والثقافية المؤثرة في القرار.
- هرم الاحتياجات وتطبيقه على رحلة العميل.
- الفرق بين احتياجات العميل وتوقعاته الخفية.
- نماذج تحليل الشخصية وأنماط المشتريين.

رحلة العميل (Customer Journey)

- رسم خريطة رحلة العميل من الانتباه إلى الولاء.
- تحديد "نقاط التماس" (Touchpoints) المباشرة والرقمية.
- تحليل "الحظات الحقيقة" وتأثيرها على الصورة الذهنية.
- رصد الثغرات في رحلة العميل وكيفية سدها.
- تصميم تجربة عميل سلسلة ومريحة (User Experience).

اكتساب العملاء الجدد (Acquisition)

- استراتيجيات الجذب بناءً على القيمة لا السعر.
- قنوات الاستحواذ الأكثر فعالية في السوق السعودي.
- فن صياغة العروض الإقناعية المحفزة.
- حساب تكلفة اكتساب العميل (CAC).
- تحويل العميل المحتمل إلى عميل فعلي بأقل مجهود.

استراتيجيات بناء الولاء والاحتفاظ

- مفهوم الولاء العاطفي مقابل الولاء السعري.
- تصميم برامج الولاء والمكافآت المبتكرة.
- استراتيجيات الاستبقاء (Retention) لتقليل التسرب.
- فن تخصيص الخدمات (Personalization) لتعميق الرابطة.
- إدارة مجتمعات العملاء وصناعة "سفراء العلامة".

قياس الأداء وتحليل البيانات

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لرضا وولاء العملاء.
- كيفية قياس "صافي التوصية".
- استخدام البيانات الكبيرة لتوقع سلوك العميل المستقبلي.
- مهارات استطلاع الرأي الفعال (Surveys) وتحليل النتائج.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لزيادة الولاء.

لمن هذا النشاط

- مدراء الإدارات.
- مدراء إدارة التسويق.
- مدراء المبيعات.
- مدراء خدمة العملاء.
- مسؤولي التسويق.
- مسؤولي علاقات وخدمات العملاء.
- مدراء الهوية.
- مدراء المنتجات.
- العاملين في إدارة حسابات العملاء.

الأهداف

تمكين المشاركين من تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك العملاء.
- تقسيم وتحديد العملاء لتخصيص استراتيجيات الولاء.
- إنشاء وتنفيذ برامج ولاء فعالة تعزز الاحتفاظ بالعملاء.
- استخدام المحفزات العاطفية والتحفيزات الإدراكية لتحفيز الولاء.
- مراقبة وقياس وتحسين برامج الولاء بناءً على بيانات العملاء وردود الفعل.
- وضع استراتيجيات للحفاظ على العملاء الحاليين من خلال تحقيق رضا العملاء.

تفاصيل النشاط

التاريخ	المدة	المكان	التكلفة
4 - 8 أكتوبر 2026	4 - 8 أكتوبر 2026	(المنامة)	
25 - 29 أكتوبر 2026	29 - 25 أكتوبر 2026	(دبي)	
16 - 20 نوفمبر 2026	20 - 16 نوفمبر 2026	(أبو ظبي)	
6 - 10 ديسمبر 2026	10 - 6 ديسمبر 2026	(الدوحة)	
28 مارس - 1 إبريل 2027	1 إبريل 2027	(دبي)	
الموعد	9:00 صباحاً الى 2:00 ظهراً		
لغة النشاط	عربي والمصطلحات (عربي، انجليزي)		
التكلفة	\$ 2950 ألفان وتسعمائة وخمسون دولار أمريكي		

خصم 20 % في حالة تسجيل 3 مشاركين أو أكثر