



تجربة العميل

تجربة العميل

Customer Experience





«لا تترك عملائك يتساءلون،
دعنا نبني لهم تجربة لا تُنسى»

مقدمة:

لم يعد كافياً تقديم منتج أو خدمة جيدة فحسب، بل إن **تجربة العميل** الشاملة من اللحظة الأولى التي يكتشف فيها علامتك التجارية وتمتد عبر كل نقاط الاتصال وحتى ما بعد الشراء، هي التي ترسم مسار نجاحك وتميزك عن الآخرين في هذا سوق شديد المنافسة، ولذا فإن تحسين تجربة العميل (CX) أحد أهم الأولويات للمنظمات التي تسعى لتحقيق ميزة تنافسية، وعندما تكون تجربة العميل إيجابية، فإنها تساهم في بناء علاقة قوية ومستدامة مع العملاء، مما يعزز من سمعة المنظمة ويقلل من معدل فقدان العملاء.

إحصائيات وتجارب عالمية:



86%

86% من العملاء مستعدون لدفع المزيد مقابل تجربة عملاء أفضل.



73%

73% من العملاء يعتبرون تجربة العملاء عاملاً هاماً في قرارات الشراء.



60%

الشركات التي تركز على تجربة العميل لديها معدلات احتفاظ بالعملاء أعلى بنسبة :

كلمات لرواد وقيادات:

” إذا جعلت العملاء غير سعداء في العالم المادي، قد يشتكون لكل 6 أصدقاء. إذا جعلتهم غير سعداء على الإنترنت، فقد يشتكون لـ 6000 صديق.

جيف بيزوس، مؤسس أمازون.



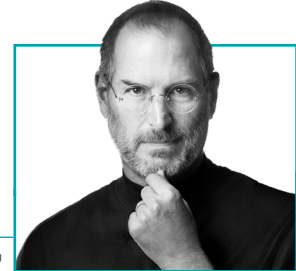
” مفتاح النجاح في الأعمال هو فهم احتياجات عملائك وتجاوز توقعاتهم.

بيل غيتس، مؤسس مايكروسوفت.



” ابدأ بالعمل واعمل بشكل عكسي. لا تبدأ بالتكنولوجيا ثم حاول معرفة أين يمكنك بيعها.

ستيف جوبز، مؤسس آبل.



ما هو منتج تجربة العميل؟



هو منتج متكامل يهدف إلى الارتقاء بتجربة العميل مع المنظمة، من خلال تحسين الأنظمة والعمليات وبيئة تقديم الخدمة، وتطوير مهارات العاملين، وتصميم رحلة عميل سلسلة وممتعة. يوظف المنتج مجموعة من الأدوات والموارد، بما في ذلك

أدلة وبرامج ودورات تدريبية. تقارير ومقاييس. دعم الممارسات.

أهداف المنتج:



- 1 **تعزيز مكانة المنظمة واكتساب ميزة تنافسية:** بناء سمعة قوية وصورة ذهنية إيجابية من خلال تقديم تجربة عملاء استثنائية.
- 2 **تحسين العمليات:** رفع كفاءة العمليات وجعلها أكثر تركيزاً على رحلة العميل.
- 3 **مركزية العميل:** جعل العميل محوراً أساسياً في تصميم وتنفيذ الخدمات.
- 4 **تمكين الأفراد:** تأهيل العاملين لتقديم خدمة عملاء متميزة.
- 5 **تطبيق أفضل الممارسات:** الاستفادة من الخبرات العالمية لتحقيق أفضل النتائج.

لمن هذا المنتج؟



المنتج مخصص للمنظمات التي تسعى لتحقيق التميز في علاقتها مع العملاء، وتطوير رحلة العميل لضمان تجربة إيجابية ومستدامة. سواء كانت المنظمة في القطاع الحكومي، الربحي، أو غير الربحي، فإن هذا المنتج يعد مثاليًا لتحسين تفاعل العملاء وتعزيز ولائهم.

أثر المنتج:

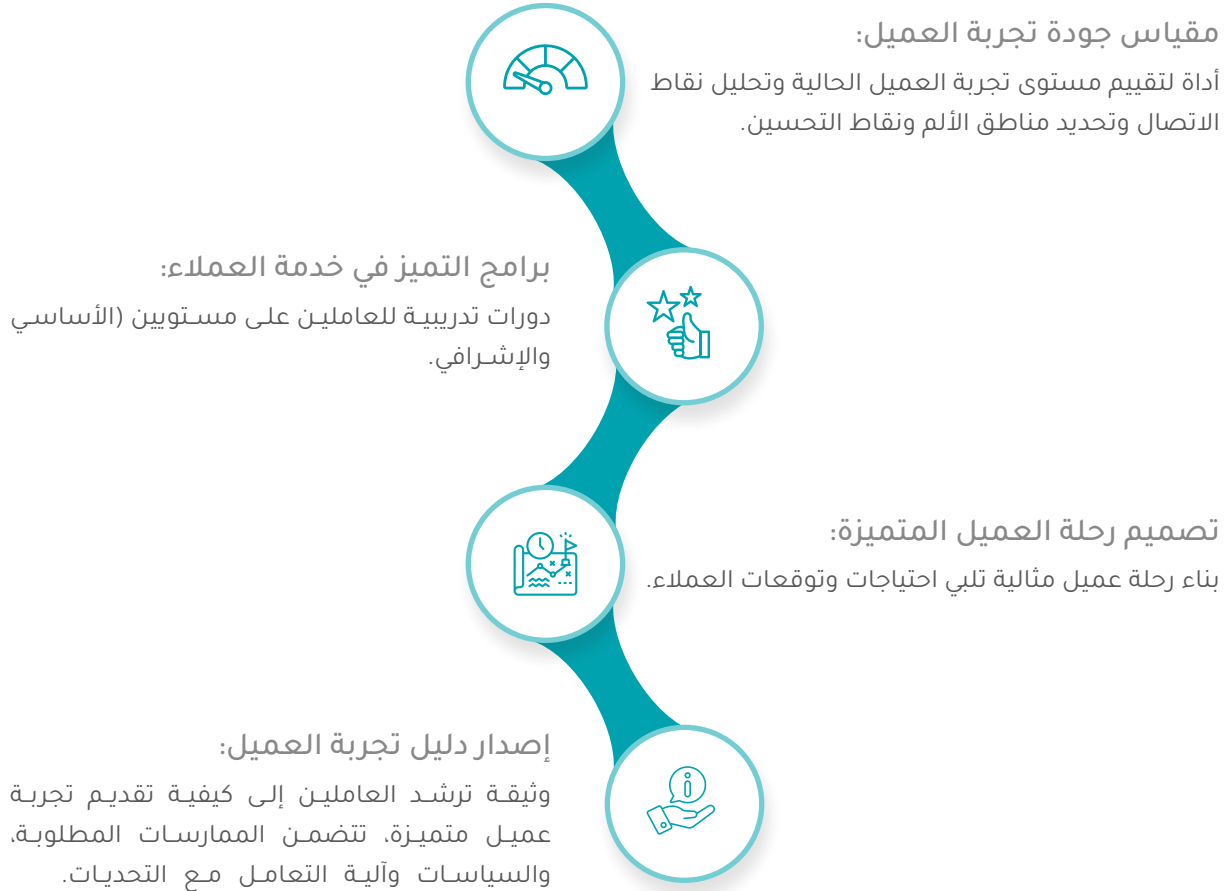
المنشآت

سمعة إيجابية، وتسلسل في العمليات
وجودة في العلاقة مع العملاء.

الأفراد

واعون بالتكامل داخل رحلة العميل،
متعاونون، متميزون في تقديم تجربة لا
تنسى للعميل.

الخدمات الفرعية:



رحلة المنتج:





عملاء نفخر بهم:



وزارة النقل والخدمات اللوجستية
Ministry of Transport and Logistic Services



وزارة الصحة
Ministry of Health



دله الصحية
Dallah Health





«تجربة عميل متميزة،
سر نجاحك المستدام»



مؤثرين
MUATHIRUN

