

مؤتمر الارتقاء بتجربة العملاء تحويل العملاء إلى شركاء عمل

13 - 14 أكتوبر 2024
الرياض - فندق روتانا
روش ريحان

Organized by



Knowledge Partners



In partnership with







مرحباً بكم في مؤتمر CX السنوي

الارتقاء بتجربة العملاء

تحويل العملاء الى شركاء عمل

أعضاءنا المشاركين

هل أنتم مستعدون للارتقاء بتجربة العملاء من خلال تحويل العملاء إلى شركاء عمل؟ ندعوكم للانضمام إلينا في مؤتمر خدمة العملاء التاسع، حيث سنستعرض الاستراتيجيات التي تحول العملاء الراضين إلى مسوقين مخلصين للعلامة التجارية.

سنناقش في هذا المؤتمر بعمق فن وعلم تقديم خدمة عملاء استثنائية. وسنناقش كيفية بناء علاقات دائمة، وفهم الدوافع العاطفية التي تؤثر في قرارات العملاء، وتصميم الاستراتيجيات لتلبية الاحتياجات الفريدة لشرائح العملاء المختلفة.

سنستعرض كذلك القيم الأساسية التي تقوم عليها الخدمة المتميزة: التعاطف، التميز، التركيز على العميل، التأثير، والاستجابة. من خلال تعزيز هذه القيم، سنتمكن من تعزيز ثقافة مؤسسية تركز على التميز في خدمة العملاء.

كما سنناقش معًا مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التي تُمكننا من متابعة تقدمنا وضمان الحفاظ على أعلى مستويات الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، سنتعرف على كيفية تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز ولاء العملاء وبناء الثقة.

وسنولي اهتمامًا خاصًا بتمكين فرق العمل الأمامية، من خلال تزويدهم بالمهارات والأدوات والصلاحيات اللازمة لضمان تقديم تجارب عملاء استثنائية، وتحويلهم إلى سفراء حقيقيين للعلامة التجارية.

يمثل هذا المؤتمر فرصة مميزة لاكتساب رؤى عملية، وأدوات فاعلة، وأفكار جديدة للارتقاء بخدمة العملاء. وهي فرصة ذهبية للمشاركة في النقاشات، والتواصل مع قادة القطاع للعودة برؤى ملهمة لتحويل كل تفاعل مع العملاء إلى قصة نجاح.

نتطلع إلى لقاءكم ومشاركتكم في رسم مستقبل جديد لمفهوم رضا العملاء.

د. مشاري الشلهوب

رئيس المؤتمر

المقدمة

تجمع معظم الشركات، بما في ذلك الشركات الصغيرة، بيانات العملاء بشكل أو بآخر. ولكن جمع المعلومات الصحيحة وتحليلها لتحويلها إلى رؤى قابلة للتنفيذ هو قصة أخرى. تشير الدراسات إلى أن ٦٠ إلى ٧٣ بالمائة من بيانات الشركات لا يتم تحليلها مطلقًا، مما يترك ثروة من المعلومات غير مستكشفة وغير قابلة للاستفادة منها.

يمكن لاستراتيجية واضحة لذكاء العملاء أن تساعد العلامات التجارية على فهم المعلومات المتاحة لهم واستغلالها بشكل أمثل.

سيكون هذا المؤتمر مفيدًا للمنظمات في مختلف الصناعات التي تسعى إلى تحسين تجربة العملاء والاستفادة من ذكاء العملاء لدفع نمو الأعمال وتعزيز ولاء العملاء.

مواضيع ومسارات المؤتمر

فن خدمة
العملاء

الموضوع ٢

المسارات:

- قيم ومبادئ الخدمة
- قياس الخدمة وتحسينها
- تجربة وتمكين الموظفين في الخطوط الأمامية

التميز في
تجربة العملاء

الموضوع ١

المسارات:

- ولاء العملاء
- الذكاء العاطفي للعملاء
- تخصيص الخدمة وصياغتها



بحضور هذا المؤتمر، سيكون المشاركون قادرين على:

- تنفيذ إطار عمل لبناء علاقات قوية مع العملاء وتشجيع الترويج للعلامة التجارية.
- تحديد الذكاء العاطفي والاستفادة منه لبناء علاقات أعمق مع العملاء.
- تصميم أساليب الاتصال والخدمة بما يتناسب مع شخصيات العملاء المختلفة.
- تجسيد القيم الأساسية كأساس للتميز المستمر في الخدمة.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لتجربة العملاء لقياس التقدم وضمان تقديم خدمة عملاء عالية الجودة.
- وضع استراتيجيات لاستعادة الخدمة بنجاح وبناء علاقات أقوى مع العملاء بعد التحديات.
- تمكين موظفي الخطوط الأمامية من التفوق في أدوارهم وتعزيز تجربة العملاء بشكل كبير.

الجمهور المستهدف



جميع القوى العاملة
في الخطوط
الأمامية



وكلاء ومشغلي
مراكز الاتصال



مديري خدمة العملاء
والدعم



مديري المبيعات
والتسويق



ممثلو خدمة
العملاء



مديري/مشرفي
تجربة العملاء (CX)

موضوع اليوم: تهيئة الظروف لتجربة العملاء

08:30 - 07:30 التسجيل والتواصل

09:20 - 08:30 كلمة الافتتاح ورسالة الرئيس

09:40 - 09:20 **الجلسة الأولى:**
"سأعود: كيفية جعل العملاء يعودون مرارًا وتكرارًا"

10:00 - 09:40 **الجلسة الثانية:**
الكلمة الرئيسية - الارتقاء بتجربة العملاء: الطريق إلى الترويج للعملاء
· أهمية دعم العملاء في نمو الأعمال
· فهم المراحل من أول تواصل إلى داعم مخلص

10:30 - 10:00 استراحة

11:15 - 10:30 **الجلسة الثالثة:**
الدوافع العاطفية للعملاء: من المعاملات إلى العواطف
· الاستفادة من الذكاء العاطفي في بناء علاقات أعمق مع العملاء
· 5 دوافع عاطفية للعملاء
· دراسة حالة: الاستفادة من الذكاء الاصطناعي للتواصل العاطفي من خلال برامج الدردشة الآلية

الجلسة الرابعة: ورشة العمل رقم 1

اللمسة المخصصة: فئات العملاء
12:30 - 11:15
· تحديد وفهم شخصيات العملاء المختلفة
· تصميم أساليب الاتصال والخدمة
· لعب الأدوار: تخمين فئات العملاء

13:00 - 12:30 وقت الصلاة

14:15 - 13:00 **الجلسة الخامسة:**
حلقة نقاش: من هنا إلى الميدان
· مراجعة أهم النقاط المستفادة من المؤتمر
· مناقشة التطبيقات العملية والخطوات التالية
· المشاركة في جلسات الأسئلة والأجوبة مع الخبراء

14:30 - 14:15 الكلمة الختامية لليوم الأول / الغداء

موضوع اليوم: إتقان فن خدمة العملاء

08:30 - 07:30 التسجيل والتواصل

الجلسة السادسة: روح تجربة العملاء: قيم الخدمة

- تجسيد القيم الأساسية في تقديم الخدمات اليومية
- مواءمة سلوك الفريق مع قيم الخدمة
- استراتيجيات لتعزيز قيم الخدمة بين العاملين في الخطوط الأمامية

09:00 - 08:30

الجلسة السابعة: تأثير التكنولوجيا على تحسين تجربة العملاء

- الاستفادة من علم البيانات لتقسيم العملاء وتحسين قيمة عمر العميل
- تحسين رحلة العميل من خلال القنوات الرقمية
- أتمتة العمليات لتحقيق الكفاءة التشغيلية

09:30 - 09:00

الجلسة الثامنة: بطاقة أداء تجربة العملاء: تعرف على أرقامك

- المقاييس الرئيسية لقياس نجاح تجربة العملاء
- كيف يمكن للعاملين في الخطوط الأمامية التأثير بشكل إيجابي على مؤشرات الأداء الرئيسية لتجربة العملاء
- دراسة الحالة: نصائح عملية لموظفي الخطوط الأمامية لتحسين نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية

10:30 - 09:30

11:00 - 10:30 استراحة

الجلسة التاسعة: استرداد الخدمة الاستثنائي: العودة مثل الرئيس

- استراتيجيات الاسترداد الفعال للخدمة
- تحويل حالات فشل الخدمة إلى فرص ولاء
- نصائح عملية للتعامل مع المواقف الصعبة للعملاء

12:00 - 11:00

12:30 - 12:00 وقت الصلاة

الجلسة العاشرة: ورشة العمل الثانية: نبض تجربة العملاء: تجربة الخط الأمامي

- تمكين موظفي الخط الأمامي من تقديم خدمة استثنائية
- أدوات وتقنيات التميز في الخط الأمامي
- خلق بيئة داعمة لموظفي الخط الأمامي

13:30 - 12:30

الجلسة الحادية عشرة: حلقة نقاش: تلخيص وتأمل

- مراجعة أهم النقاط المستفادة من المؤتمر
- مناقشة التطبيقات العملية والخطوات التالية
- المشاركة في جلسات الأسئلة والأجوبة مع الخبراء

14:15 - 13:30

14:30 - 14:15 الكلمات الختامية للمؤتمر والتوجهات المستقبلية / الغداء

The 9th Annual CX Conference

ELEVATING CUSTOMER EXPERIENCE

Transforming Customers to Loyal Advocates

Individual/ Group Delegate Registration Form

Please complete the registration form in CAPITAL LETTERS, Scan and send it back by:

Email: registration@tashkeelevents.com

Whatsapp or Mobile: +966 55 599 5684

Payment Method:
**Please make Payments in
favour of:**

Account Name:
Tashkeel for events

Bank:
Alinma bank

IBAN Number:
SA2405000068204080139000

SWIFT CODE:
INMASARI

Organization name	<input type="text"/>		
Contact person	<input type="text"/>		
Job Title	<input type="text"/>		
Mailing address	<input type="text"/>		
E-mail	<input type="text"/>		
Telephone	<input type="text"/>		
Mobile	<input type="text"/>		
Authorized Signature	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>

S/N	DELEGATE	JOB TITLE

Fees:

Participation Fees: SAR.3200 + VAT

Fees inclusive of:

Free Pass to all sessions. Full Conference Materials.
Lunch & Coffee Breaks. Attendance Certificate.

Cancellation / Substitutions No cancellation will be permitted once a registration form is received. However, substitution is allowed.

Organized by

To Register & Inquiries

Some of our Previous Conferences





تشكيل

لتنظيم المعارض والمؤتمرات

TASHKEEL
EVENTS

knowledge Partners



IFTDO

الأصائل للمؤتمرات
Al-Assayel for Conferences

ORIGIN®
GROUP