

# الإستثمار في تجربة العميل



يعد جمع رأس المال أحد أكبر التحديات التي تواجه رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة، ولكن بفضل التطورات التي تشهدها منظومتي التمويل والاستثمار عالمياً ومحلياً انسجاماً مع رؤية المملكة 2030 التي تدعم ذلك، أصبح أمام رواد الأعمال والشركات خيارات متعددة لتلبية احتياجاتهم التمويلية من خلال حلول التمويل البديلة مثل: **حلول التمويل الجماعي، والتمويل بواسطة المستثمرين الملائكيين، ومستثمرو رأس المال الجريء**، من المهم على رائد الأعمال التعرف على الفرق ما بين حلول التمويل البديلة لمعرفة الآثار المترتبة لاختيار ما يتناسب مع خطط شركته على المدى الطويل من جانب، ومن جانب آخر يجب أن تركز المنظمة على متطلبات الحصول على الاستثمار للدخول في جولات استثمارية كبناء فريق عمل مميز يملك خبرة علمية وعملية، وتقديم منتج أو خدمة ذات طابع مختلف تحل مشكلة قائمة، والقدرة على إيجاد حصة سوقية قابلة للتوسع والنمو في الأعمال.



Follow Me

[in](#) [tw](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



إذا آمنّا أن العميل أولاً وأنه هو السبب الرئيسي لوجود المنظمات، يمكن القول أن **تجربة العميل** هي أهم الأدوات التي تتمكن المنظمة من تقديم منتجات وخدمات فريدة وسوف تساعد على اكتساح السوق والنمو في الأعمال، حيث يعد فهم العميل أول خطوات النجاح في تجربة العميل فالوصول إلى تعريف لشرائح العملاء **Customer Segments** المستهدفة وشخصياتهم سوف يساعد لتقديم ما يتناسب مع متطلباتهم ويحقق تطلعاتهم بشكل أولي.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد

## تصميم رحلات العملاء Customer Journey Design

سيكون بمثابة الدليل المرشد كيف يتم تقديم تلك المنتجات والخدمات وما هي نقاط الاتصال والالتماس Touch Points التي يمكن للعملاء الوصول من خلالها وكيف يمكن أن نحسن مراحل الرحلة ونحول نقاط الألم إلى نقاط إبهار باستخدام التقنيات واختصار وتبسيط الإجراءات كي نخلق تجربة مميزة تنمي الولاء وتزرع الثقة في العلامة التجارية.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد

# تجربة العميل

تعنى في ما قبل الخدمة وأثناء الخدمة وما بعد الخدمة، وتهتم بالتجربة التقليدية والتجربة الرقمية وتصمم وتقيس تجربة المستخدم UX ومدى ملائمة واجهات التطبيقات والخدمات الإلكترونية AI وتسخر التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي AI وانترنت الأشياء IOT في خلق تجربة فريدة.



تسعى إلى التمركز حول العميل 360 Customer من خلال بناء منظومة صوت العميل VOC وخلق تجربة موحدة Seamless Customer Journey وفق استراتيجية Omni-channel تهدف إلى توفير تجربة عميل سلسة وسهلة وبناء معمارية للقنوات Architecture Channels تركز على القناة الأكثر جذباً للعملاء وتحسن التواجد في البقية وتواكب التطور التقني لأجل التواجد الدائم على كافة المنصات لتقديم الخدمة لكافة الشرائح والطبقات.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



## تجربة العميل

تقيس الرضا CX Measurement وتبني الاستطلاعات Satisfaction Surveys المتتابة والشاملة لكافة المحفزات والمعايير لتوصل صوت العميل VoC وتكشف مكامن الخلل ومواقع الألم وتحقق الرضا الأولي للعميل وأن رأيك يهمنا، ورضاكم غايتنا، وإذا لم تجد ما يعجبك فتحدث إلينا، كي يتحدث عنا ويكون هو العميل الدائم والمسوق والمدافع عن العلامة.



تحلل المشاعر Sentiment Analysis وترصد ردود الافعال للعملاء الصامتين وغير الراغبين بالتحدث إلينا مباشرة، ويفضلون الحديث والفضضة في وسائل التواصل المجتمعي أو يتركون تعليقاتهم في منصات أخرى على خرائط قوقل Google Maps مثلاً.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



# تجربة العميل

تعمل على إعداد الدراسات البحثية للسوق Market Research والمقارنات المعيارية Benchmarking لفهم السوق والمنافسين المماثلين محلياً ودولياً كي نبدأ من حيث أنتهى الآخرون ونواكب تطلعات العملاء بل ونسبقها من خلال ردود استباقية وخدمات متجددة ومنتجات ذات قيمة مضافة.



تلبس قبعة العميل لتعيش التجربة مثله كي تقيم من الخارج إلى الداخل Outside In Approach وتطلع على تدفق البيانات وسرعة وعدد العمليات لتقييم المنظمة من الداخل للخارج Inside Out Approach.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



# تجربة العميل

تزرع ثقافة العميل CX Culture في المنظمة لترسخ أن العميل أولاً، والعميل دائماً على حق، والعميل هو الرئيس، بالتوعية والتدريب وتنمية المهارات والتحفيز وخلق التنافسية بين العاملين في الخطوط الامامية والمكاتب الخلفية لتعزيز تجربة العميل الداخلي وتسمع له VoE.



تعرف وتبني ثم تقيس مؤشرات الاداء KPI's والأهداف والنتائج OKR's كمؤشر امكانية ترويج العميل للمنظمة NPS ومؤشر مقياس رضا العميل CSAT ومؤشر مقدار الجهد المبذول CES من العميل للحصول على خدماتنا ومنتجاتنا.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



## تجربة العميل

بمثابة السحابة والمظلة لحوكمة كافة الجهود  
في القنوت والخدمات والعملاء  
CX Governance and Leadership  
والبيانات والانظمة وزرع الثقافة بالموائمة والتكامل والابتكار لاغلاق  
الفجوات واستغلال الفرص واقتراح المبادرات بغرض التحسين المستمر  
وإدارة ما يفوق توقعات وتطلعات العملاء.



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد

لذا....

فإن **تجربة العميل** أهم مقومات ضمان النجاح وهو ما يتطلع إليه المستثمرون كي يضمنوا أن استثمارهم سواء كان ملائكي أو بالتمويل الجماعي وكذلك الاستثمار الجريء سوف يحقق العوائد والأرباح والاستدامة.

**لذا استثمر في تجربة العميل لكي يبحث عنك  
المستثمرون قبل العملاء**



Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime



## عبد العزيز العيصمي

خبير تجربة العميل وخدمة العملاء، قدم العديد من  
البحوث والدراسات.  
مؤلف كتاب «تجربة العميل» التخطيط  
الاستراتيجي ومؤشرات الأداء في خدمة العملاء.

Follow Me

[in](#) [t](#) @abdulazizosime

اسحب  
للمزيد



#تجربة\_العميل



شكراً  
للمش  
أهداة



احفظ  
المنشور

