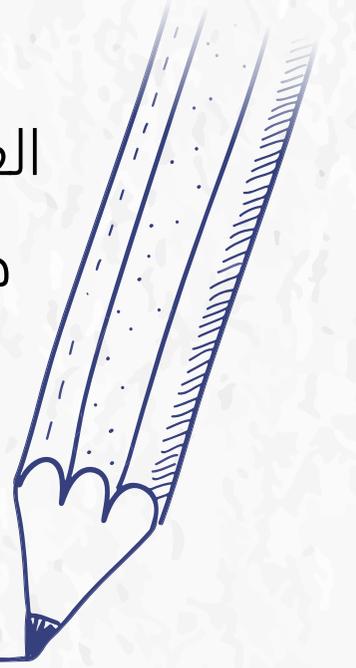




البرامج التدريبية  
والشهادات الاحترافية في  
**تجربة العميل**



العلم والتعلم رحلة لا تتوقف عندما يكون الطموح لا ينتهي عند حد، وبلا شك أن طلب العلم شاق ولكن له لذة ومنتعة فالعلم لا ينال إلا على جسر من التعب والمشقة، وكما يقول الشافعي: **«من لم يذق مر التعلم ساعة تجرع ذل الجهل طيلة حياته».**



**وتجربة العميل** كغيرها من العلوم التي تحتاج إلى ممارسة وتعلم، ومع تزايد الإهتمام بتجربة العميل في المنظمات، والتطور الكبير في هذا المجال، أصبح لزاماً على المهتمين والراغبين بالإنخراط فيه من مواكبة المتغيرات والمستجدات مع الإلمام بالبنية الأساسية له وهي خدمة العملاء والتسويق والجودة وبرامج الولاء وما يتطلبه من القياس والتفكير التصميمي والتخطيط الاستراتيجي وقياس مؤشرات الاداء والأثر.



Follow Me

  @abdulazizosime

2





**بداية** قد يكون أول مصادر التعلم الذاتي هو القراءة للكتب والمراجع العلمية والمحتوى المنشور في وسائل التواصل المجتمعي والمنصات والمواقع والبحوث المنشورة من قبل الخبراء والشركات المتخصصة في هذا المجال، وكذلك المحتوى المسموع «البودكاست» والمحتوى المُشاهد «الفيديوهات» كاليوتيوب مثلاً. ولكن من الجيد الحصول على برامج تدريبية ممنهجة ومبنية على محتوى علمي؛ ويقدمها خبراء في هذا المجال، وتمكن الدارس من التعلّم وفق أسس علمية والحصول على شهادة احترافية ومعتمدة.



 **YouTube**



**Follow Me**

  @abdulazizosime

3



فيما يلي بعض من أفضل البرامج التدريبية والدورات المهنية  
لمحترفي تجربة العميل التي تقدم عن بعد:

# LinkedIn

قد تكون **منصة اللينكد إن LinkedIn** الأشهر والأقرب للجميع  
وتحتوي على منصة تعليمية رائعة ومتنوعة وبرسوم يسيره لا تتجاوز  
200 ريال شهرياً للإشتراك كعضو **PREMIUM** كي تتمكن من الوصول  
إلى جميع البرامج التدريبية في المنصة.

من مميزات **منصة اللينكد إن** أنها تحتوي على محتوى مميز مع ملخص  
مكتوب لكل برنامج وصفحة للنقاش وعدد من الإختبارات السريعة  
بعد الإنتهاء من أجزاء البرنامج، علاوة على منح شهادة إتمام الحضور  
وتوثيقها بكل سهولة في الملف الشخصي، وإمكانية إخبار متابعينك  
عند إتمامها مباشرة.



Follow Me

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

4





كما يوجد عدد من المنصات التعليمية والتدريبية التي تجمع مزودي التدريب من كبار المتخصصين عبر الإنترنت مع الآلاف من برامج التطوير المهني مثل **HubSpot** و **Go Skills** و **Udemy** والتي تحتوي على عدد من البرامج التدريبية في كافة المجالات والعلوم.

هناك أكثر من **1000** دورة تدريبية تتمحور حول تجربة العميل والتي تُدرب على أساسيات تجربة العميل بالإضافة إلى إستراتيجية تجربة العميل المتقدمة، تتميز بسهولة الوصول لها وانخفاض رسومها وبعضها مجاني أو يكون عليها تخفيضات في مواسم متعددة.



Follow Me

  @abdulazizosime





**Schulich**  
School of Business

**Bonfire**  
TRAINING

في المقابل توجد منظمات تقدم خدمات التدريب التخصصي عن بعد على سبيل المثال **Bonfire Training** و **Schulich School of Business** التابعة لجامعة **York University** وتتطلب تلك البرامج التسجيل المسبق في البرنامج بالإضافة إلى بعض متطلبات الترشيح للانضمام لها، كما أنها موجهة للقيادات العليا، ورسوم تتراوح ما بين 5 إلى 12 آلاف ريال للفرد، ويتم تقديمها على شكل فصول افتراضية وتواصل مع المدربين وتتطلب عدد من المهام.

**YORK**  
UNIVERSITÉ  
UNIVERSITY



**Follow Me**

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

6





# CXPA

Customer Experience  
Professionals Association™

ومع الاهتمام الكبير في مجال **تجربة العميل** المتزايد ظهرت عدد من المنظمات المتخصصة مثل جمعية محترفي تجربة العميل

## Customer Experience Professionals Association

التي تأسست في عام 2011م، وهي منظمة عالمية رائدة غير ربحية مكرسة للنهوض بمهنة تجربة العميل وتنميتها، كما تقدم الجمعية شهادة محترف تجربة العميل

### The Certified Customer Experience Professional (CCXP) program

بعد اجتياز اختبار عبارة عن 100 سؤال حول رؤى العملاء والتفاهم واستراتيجية تجربة العميل والمقاييس والقياسات وعائد الاستثمار والتصميم والتنفيذ والابتكار والثقافة.



Follow Me

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



رسوم الاختبار 150 دولار، والعضوية 495 دولار بمجموع 645 دولار أمريكي بما يعادل 2400 ريال سعودي تقريباً، كما يتطلب التسجيل بعض المتطلبات والخبرة وإنهاء 20 ساعة تدريبية؛ كما توفر عدد من مصادر التعلم والاختبارات المشابهة التحضيرية.



كما تقدم منصة **CX UNIVERSITY** مجموعة واسعة من دورات CX المعتمدة التي يمكن أن تلبى العديد من الاحتياجات الأكاديمية، على سبيل المثال Introduction to CX Excellence و 90 Days Roadmap to CCXP مع العلم أنه يتم تقديم شهادة CCXP حصرياً من خلال جمعية محترفي تجربة العميل (CXPA) لكن تجعلك



Follow Me

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

8



مؤهلاً لاجتياز امتحان CCXP، كما تقدم برنامج أخصائي تجربة العميل Preparation for CXS بواقع 25 ساعة تدريبية، كما تقدم برنامج ماستر تجربة العميل بواقع 100 ساعة، وبرنامج أخرى متنوعه ورسومه تتراوح ما بين 500 إلى 1500 دولار.

كذلك منصة **CX Skills** تقدم برنامج 18 ساعة تدريبية مباشرة على زووم Zoom برسوم 4800 ريال تقريباً، تساعد تلك الدورة على اجتياز اختبار جمعية محترفي تجربة العميل (CXPA) للحصول على شهادة CCXP.



على صعيد آخر هناك منظمة **CX Academy** والتي تقدم شهادة الدبلوم الاحترافية بواقع 40 ساعة و 10 وحدات متنوعة في كافة مجالات تجربة العميل والمعتمدة من جامعة Glasgow Caledonian برسوم 12000 ريال تقريباً.



Follow Me

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



وكذلك شهادة محترف تجربة العميل

## Professional Certificate in Customer Experience (Cert)

بواقع 6 وحدات و12 ساعة تدريبية وحقيبة تدريبية واختبارات تطبيقية واختبارين بواقع 50 سؤال بعد كل ثلاث وحدات اختبار بطريقة الخيارات المتعددة يتم الاجابة عليها خلال 60 دقيقة برسوم 2000 ريال تقريباً.

وكذلك تقدم فورستر **FORRESTER** برنامج من 5-7 وحدات بحسب الكفاءة مقسمة إلى مستويات للمعرفة الأساسية والمتقدمة وتستغرق الدورة التدريبية 8 أسابيع لإكمالها تركز على المهارات الأساسية في تجربة العميل مثل برامج صوت العميل VoC ورسم خرائط رحلة العميل والابتكار، و برسوم 8500 ريال تقريباً.



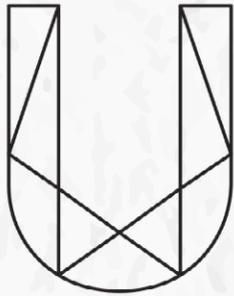
Follow Me

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



وإذا كنت تتطلع إلى توسيع مجموعة مهاراتك إلى ما هو أبعد من **تصميم تجربة العميل** وعلى نطاق أوسع **فالتفكير التصميمي**: هو عملية عميقة لحل المشكلات تبدأ بفهم احتياجات العملاء التي لم تستطع تلبيتها؛ من هنا تظهر عملية الابتكار لتشمل تطوير المفهوم والإبداع التطبيقي والنماذج الأولية والتجريب فعندما يتم تطبيق أساليب التفكير التصميمي على الأعمال، فإن معدل نجاح الابتكار يتحسن بشكل كبير.

**IDEO**



هناك منظمة **IDEO** والتي تقدم شهادة التفكير التصميمي المتقدم وهي عبارة عن برنامج رائع لمزيد من التفكير التصميمي المفاهيمي إلى التطبيق العملي.

يستمر البرنامج لأكثر من 5 أشهر مع مزيج من التعلم الجماعي، وبرامج أخرى متنوعة ومختلفة في رسومها.



**Follow Me**

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

11





وكذلك **Hyper Island** صممت دورة متخصصة في تصميم تجربة العميل المكثفة لمدة 6 أسابيع لتمكينك من استخدام أحدث التقنيات والأدوات لإنشاء تجارب عملاء متطورة مع التركيز على التقنيات الناشئة والرؤى السلوكية، يتم تقديمها بواقع جلسة أسبوعية عبر الإنترنت وسوف تتقن كيفية تصميم وتقديم حلول مبتكرة تركز على العميل.

بالإضافة إلى معهد **MIT** يقدم ماجستير التفكير التصميمي مخصص للقيادات لمدة



3 أشهر في 10 وحدات من 6 إلى 8 ساعات أسبوعية تهدف إلى إنشاء قيمة حقيقية من خلال الابتكار المنهجي لديهم أيضًا دورة إستراتيجية CX، برسوم 12000 ريال تقريباً.



Follow Me

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

12



ومعهد **Luma** لديهم شهادة ممارس التصميم  
المتمحور حول الإنسان لمدة 3 أشهر تمكن  
من بناء مهارات التفكير التصميمي وتطبيقها  
في عملك اليومي لمعالجة المشكلات وتصميم حلول قوية، برسوم 8500  
ريال تقريباً.



على صعيد آخر هناك أكاديمية المفكرين التصميميين **Design Thinkers Academy** وهي أحد منظمات الابتكار الرائدة ومقرها الرئيسي أمستردام ولها تواجد في 25 دولة، تقدم الاستشارات والتيسير لإدارة ورش التفكير التصميمي للمنظمات بالإضافة إلى التدريب وتطوير المهارات، تقدم عدد من البرامج التدريبية الحضورية وعن بعد في عدة مجالات على سبيل المثال: دورة أساسيات التفكير والتعاطف الذاتي، ومهارات القيادة المستقبلية، وتجربة الموظف، ودورة تصميم القصص الإستراتيجية، ورسم وتخطيط رحلة



Follow Me

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



العملاء، ودورة تدريبية في مجال إدارة وتيسير ورش العمل، وجلسات التفكير، من خلال اكساب عدد من المهارات والأدوات التي تمكن من القدرة على الابتكار وخلال مدد تتراوح من أسبوعين إلى 6 أسابيع ورسوم تتراوح من 2000 ريال إلى 12000 ريال قريباً.

**ختاماً:** هذا ما تمكنت من جمعه والإطلاع عليه وبلا شك هناك الكثير من المنظمات والمعاهد والشركات المتخصصة في مجال تجربة العميل تقدم الكثير من البرامج التدريبية العامة أو المتخصصة في اتقان بعض منتجاتها التقنية في إدارة تجربة العميل.

وأخيراً يمكن القول أن جميع تلك البرامج تأتي في سبيل رفع مستوى المهارات المهنية والتي لا يمكن أن تتحقق إلا بالممارسة والخبرة، **والسؤال الكبير هل سوف نجد يوم ما برنامجاً عربياً أُعدت وحداته بأيدي خبراء محليين ومُحكّم من قبل جامعات ومدعوم من شركات محلية وتحت مظلة منظمة مهنية تمنح الشهادة الإحترافية في تجربة العميل العربي السعودي؟**



Follow Me

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





## عبد العزيز العصيمي

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

Follow Me

  @abdulazizosime