تجربة العميل

- القياس
- تصميم الرحلات
- الثقافة
- التميز في تجربة العميل

كيف نصنع التحسين؟

اكتشاف
- تصميم الرحلة وتعريف نقاط الالم
- نتائج قياس الرضا
- رصد سلوكيات خاطئة

ابتكار
- ورش العمل التشاركية
- طرح استطلاعات واستفتاء عام
- المقارنة المرجعية

حلول
- مشاريع استراتيجية وتشغيليه
- فرصه تحسينيه
- مكسب سريع
- إضافة الى مشروع اخر سابق

كيف ننفذ التحسين؟

- تسكين المبادرة في احد محافظ إدارة الميز
- تعريف بطاقة المبادرة (يوضح بها كافة البيانات)
- خط زمني (لمراحل تنفيذ المبادرة)
- مؤشرات الاداء
- متابعة التنفيذ
- جودة التنفيذ
- قياس الاثر

- محفظة تحسين التجربة الصوتية
- محفظة تحسين التجربة الحضورية
- محفظة تحسين التجربة الرقمية
- محفظة تحسين تجربة قطاع .....
- محفظة تحسين تجربة قطاع .....

إدارة تصميم الرحلات | إدارة القياس | إدارة الثقافة

عبدالعزيز العصيمي
Follow Me
@abdulazizosime