



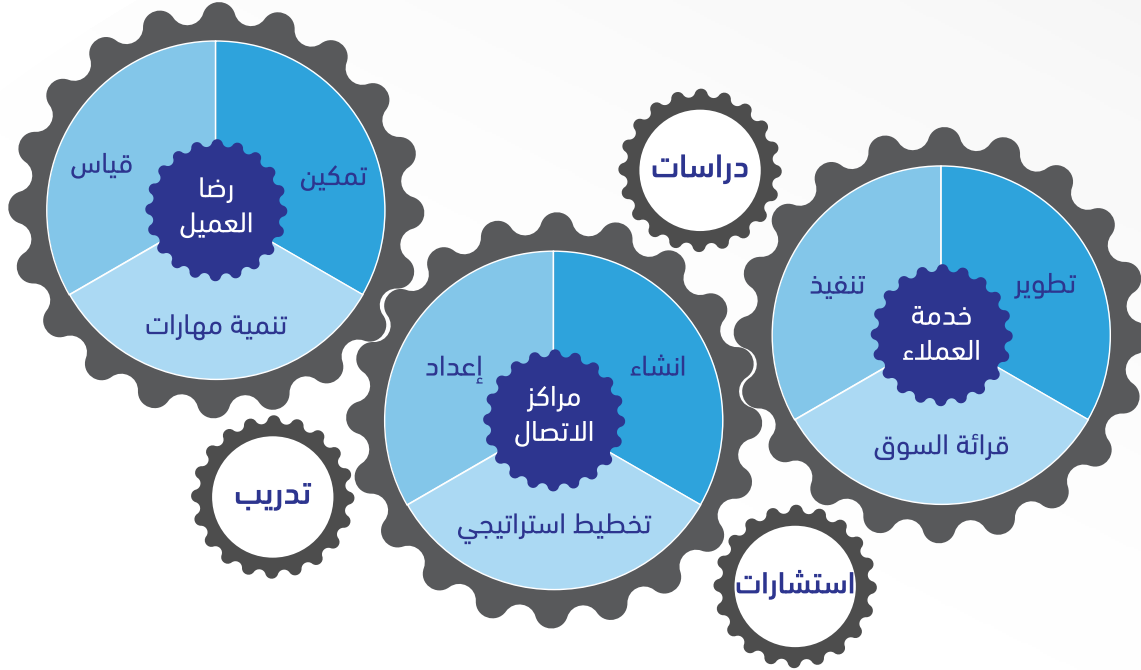
القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

## من نحن؟



منشئة شغوفة بتجربة العميل، متطلعة لتحسين تجارب عملاء شركائها، من خلال تقديم الدراسات والإستشارات وأبحاث السوق والتدريب في مجالات خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس رضا العملاء.





لأننا نؤمن بأنه عندما يكون العميل أولاً سيظلُ عميلًا دائماً

«When The Costumer Comes FIRST The Costumer Will LAST»



## رؤيتنا!

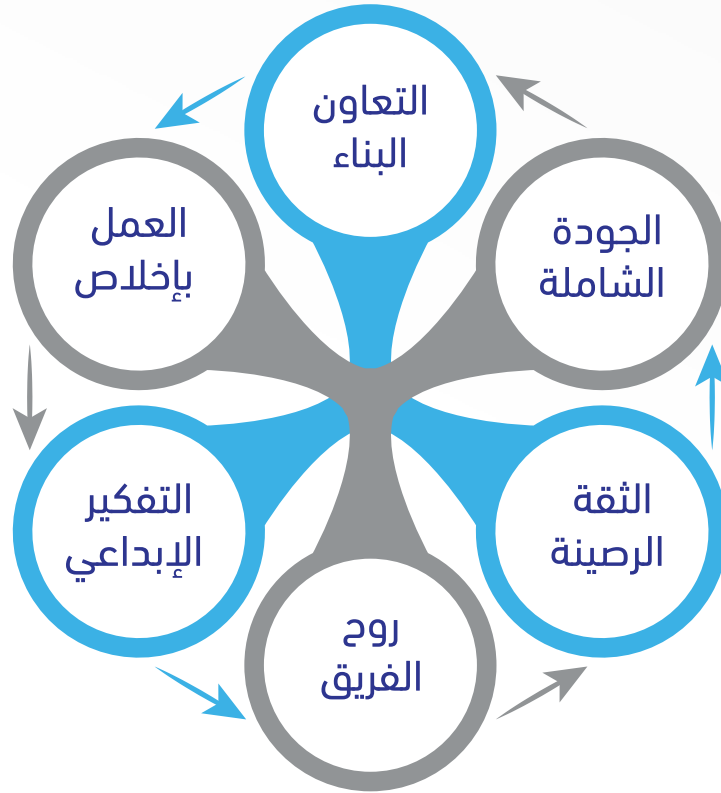


الوصول لمكانة عالية في السوق بخلق الفرق  
لعملنا وتحقيق الأرقام القياسية والجودة العالية  
مع الثقة الدائمة والفهم الواسع والإطلاع المستمر.

## رسالتنا



تقديم خدمات متخصصة و متميزة في مجال الأبحاث  
والدراسات وتقديم الاستشارات والتدريب والحلول  
للمنظمات الحكومية والقطاع الخاص في مجال تحسين  
تجربة العميل.



التعريف بتجربة العميل بمفهومها الشامل

خلق قصص نجاح إبداعية لنا ولشركائنا

مرشد موثوق في تجارب العملاء

مرجع في أبحاث السوق





- 

1 مواكبة توجهات ورؤية المملكة ٢٠٣٠ في تعزيز الشفافية في خدمة العملاء وتطوير تجربة العميل.
- 

2 الحاجة لتحسين دور الجهات الحكومية من الوزارات والهيئات في تجربة العملاء وقياس الأداء.
- 

3 استغلال حاجة القطاع الخاص في تقديم خدمات مميزة في تجارب العملاء.
- 

4 تدارك قلة الاهتمام بالعمل وكيفية تحسين خدمة العملاء بطرق مبتكرة.
- 

5 قلة الأنشطة التدريبية في مجال خدمة العملاء ومراكز الاتصال.



2

## الإستشارات

نساعد شركائنا في فهم دقيق حول تطلعات عملائهم ، من خلال التخطيط الإستراتيجي لخدمة العملاء وتصميم خارطة رحلة العميل وتقييم كافة المراحل والإجراءات وتقديم عدد من المقترحات مصحوبة بحوكمة ومؤشرات أداء يمكن من خلالها تحسين عمليات وإجراءات الأعمال لينعكس على جودة الخدمات والمنتجات لديهم بما يحقق رضا عملائهم.



1

## الدراسات

نقدم الدراسات لعملائنا منذ لحظة فكرة تأسيس مشاريعهم من خلال دراسات الجدوى وأبحاث السوق للعميل المحتمل وتحديد مقومات ومعايير النجاح والتوسع، واعداد دراسات تجربة العميل الحالي والإستبانات وتحليل البيانات لمعرفة مدى رضا عملائهم. لخلق تميز واستدامه لمشاريعه.







4

### مراكز الاتصال

نقدم المشورة لأفضل الحلول التقنية لإنشاء مراكز الاتصال وتجربة العميل، وإعداد كراسة الشروط والمواصفات (RFP) للجهات الراغبة في طرح منافسة تشغيل مراكزها للمتعهدين بما يضمن حسن التنفيذ وجودة التشغيل، والمساهمة في تطوير الإجراءات والسياسات الداخلية لتحسين مخرجاتها وجودة تشغيلها.



3

### التدريب

رأس المال البشري أهم عناصر نجاح المنظمات وخدمة العملاء ووجهتها أمام العملاء لذا نقدم تدريب ممثلي خدمة العملاء على المهارات الناعمة في فن خدمة العملاء والإبداع في التسويق وإدارة الحوار في مراكز الاتصال، ليعمل موظفي عملائنا بإحترافية عالية تكسب رضا العميل وتعقد الصفقات وتقديم الخدمة من الاتصال الأول.



# المستهدفين



## أفراد المجتمع

نسعى لتقديم حزمة من البرامج التدريبية للمهتمين في مجال التسويق وخدمة العملاء لتمكينهم من الحصول على فرص عمل مميزة وتقديم ما يفيد منظماتهم.



## القطاع الخاص

نسعى لتقديم الإستشارات والشراكات مع القطاع الخاص من الشركات والمؤسسات بكافة مستوياتها لتطوير تجاربها مع العملاء لتحقيق الإستدامة لها في السوق.



## القطاعات الحكومية

نسعى لتقديم خدمات ودراسات للقطاعات الحكومية من الوزارات والهيئات لتحسين صورتها الذهنية لعملائها وتطوير مراكز خدمة العملاء ومركز الاتصال لديها.

# القطاعات المستهدفة



التطبيقات



المتاجر



المقاهي والكافيهات



المطاعم



المصانع والشركات



القطاع الصحي



المراكز الرياضية



المتاجر الإلكترونية



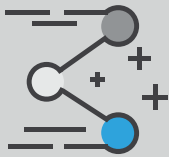
الإستشارات الإدارية



دراسات الجدوى



أبحاث السوق



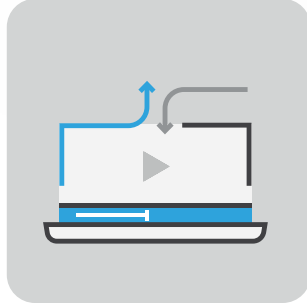
تصميم رحلة العميل



تخطيط خدمة العملاء



بناء مؤشرات الأداء



تحليل البيانات



تقييم المنتجات والخدمات



استطلاعات الرأي



تطوير مراكز الاتصال

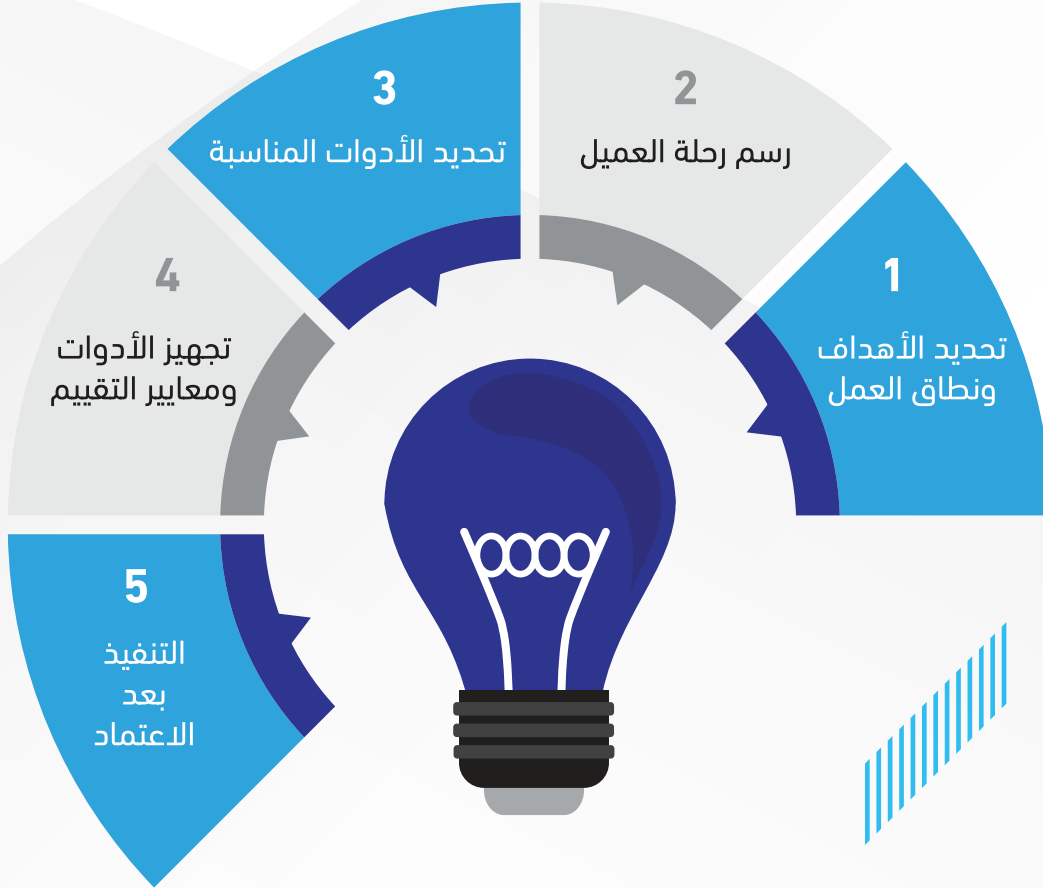


تدريب ممثلي خدمة العملاء



المتسوق السري

# مراحل بناء قياس تجربة العميل



# دورة حياة تنفيذ قياس تجربة العميل



إعداد  
التقارير



إعداد  
الدراسات



تحليل  
البيانات



جمع  
البيانات



اعتماد  
المتطلبات

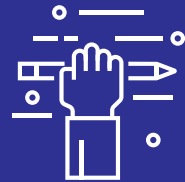
## نفخر بتقديم

---

### خدمات في مجال تجربة العميل للمنظمات

1. تأسيس وتشغيل إدارة تجربة العميل.
  2. تقييم تجربة العميل ومستوى النضج.
  3. تطوير منهجيات وأساليب تجربة العميل.
  4. بناء وتنفيذ قياس تجربة العميل بكافة أدواتها.
  5. تدريب الكوادر البشرية على تجربة العميل.
-





## برامجنا التدريبية

## دورة خدمة العملاء:



خدمة العملاء هي حلقة الوصل بين العميل والمنظمة لذا تم تصميم هذه الدورة لتمكن المتدربين على فهم عميق لأنواع العملاء وكيفية اكتسابهم باختلاف فئاتهم وكيفية التعامل مع ملاحظاتهم واستثمار شكاوهم بما يحقق المزيد من رضا العملاء واكتساب مهارات فن خدمة العملاء.



## المخرجات:

- يتعرف المتدرب على مفهوم وأهمية وأخلاقيات خدمة العملاء .
- يستنتج المتدرب معوقات تحقيق رضا العملاء وكيفية التغلب عليها.
- يكتسب المتدرب سبل جذب اهتمام العملاء .
- يلم المتدرب بمفهوم شكاوى العملاء و طرق معالجتها.
- يدرك المتدرب على مقاييس خدمة خدمة العملاء واقتصادياتها.

## الدورة تقدم إلى:

- ممثلي خدمة العملاء في الصفوف الامامية.
- اخصائي المبيعات والتسويق في نقاط البيع.
- مقدمي خدمة العملاء عن بعد.

## دورة مراكز الاتصال:



مراكز الاتصال هي الخيار الأول الذي دائماً ما يلجأ إليه العميل وقد تم تصميم هذه الدورة لإكساب المتدربين مهارات خدمة العملاء في مراكز الاتصال بشكل احترافي ومنتقن وبما يحقق رضا وخدمة العميل من الإتصال الأول.





## المخرجات:

- يتعرف المتدرب على مفهوم مراكز الاتصال وأهميتها.
- إلمام المتدرب بأقسام مراكز الاتصال والتقنيات الرئيسية في تقارير مراكز الاتصال.
- يتمكن المتدرب من تحليل سيناريو المكالمات وارتباطه بالتقارير الأداء والجودة.
- اتقان المتدرب المهارات الناعمة في إدارة الحوار وكسب رضا العملاء.
- يتعرف المتدرب على التقنيات الحديثة في مراكز الإتصال.

## الدورة تقدم إلى:

- ممثلي خدمة العملاء في الشركات المشغلة لمراكز الإتصال
- لمنسوبي مراكز الإتصال في جهات الحوكمية والشركات.
- أخصائي التسويق والتحصيل في مراكز البيع عن بعد .

## دورة تجربة العميل:



مفهوم تجربة العميل يشمل كافة تفاعلات العميل مع المنظمة قبل وأثناء وبعد التقديم الخدمة، ولذلك تم تصميم هذه الدورة المكثفة بما يمكن المتدربين على التعرف على طرق قياس رضا العملاء بشكل احترافي، وكيفية اكتساب مهارات رسم رحلة العميل . ويحقق اتقان قياس رضا العملاء.



## المخرجات:

- يتعرف المتدرب على مفهوم واهمية تجربة العميل.
- يلم المتدرب بالفرق بين تجربة المستخدم والعميل .
- يتمكن المتدرب من رسم رحلة العميل بأنواعها.
- يتقن المتدرب كيفية قياس رضا العملاء وعبر عدد من الادوات.
- يتعرف المتدرب على التقنيات الحديثة لتحسين.

## الدورة تقدم إلى:

- رواد الأعمال المهتمين بتحسين تجارب عملائهم
- اخصائي تجربة العميل ومحلي الأعمال في المنظمات.
- ممثلي خدمة ودعم العملاء في الجهات الخدمية ومراكز الإتصال.



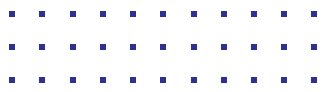
المدرّب

## عبدالعزیز العصيمي

خبير ومستشار في: التخطيط  
الاستراتيجي - إدارة وقياس الأداء  
تجربة العميل - مدرب معتمد.







- خبير تجربة العميل وخدمة العملاء, قدم العديد من البحوث والدراسات.
- مؤلف كتاب تجربة العميل ( التخطيط الاستراتيجي ومؤشرات قياس الآثر والأداء في خدمة العملاء ومركز الاتصال ورضا العملاء).
- مستشار لعدة جهات في مجال التخطيط الاستراتيجي وقياس الأداء وتكنولوجيا المعلومات.
- أسس مركز الاتصال وخدمة «تواصل» الإلكترونية ومركز رعاية المستخدمين في وزارة التعليم.
- حاصل على درجة الماجستير في جامعة بيدفورشير البريطانية كلية علوم الحاسب.
- حاصل على شهادة محترف مؤشرات الأداء المعتمد من معهد الأداء الأوروبي Institute KPI
- حاصل على شهادة إدارة الأداء الحكومي من معهد الأداء الأمريكي Performance Institute.
- حاصل على شهادة محترف إدارة المشاريع (PMP) من معهد إدارة المشاريع (PMI)



## نفخر بباكورة منتجاتنا العلمية

### كتاب تجربة العميل

- يتناول التخطيط الاستراتيجي ومؤشرات قياس الاثر والاداء في خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس الرضا.
- يحتوي على أكثر من ١٠٠ انفوجرافيك ونماذج مساعدة لمن يعمل في مجال خدمة وتجارب العملاء.
- يعتبر دليل إرشادي في خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس الرضا.
- يتكون من أربعة فصول:
- خدمة العملاء
- مراكز الاتصال
- قياس الرضا
- التخطيط الاستراتيجي ومؤشرات قياس الأثر والاداء.
- متوفر في جميع فروع مكتبة جرير ومتجر القرار الصحيح:



<https://rightdecisionsa.com>





القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

القرار الصحيح في تجربة العميل كي يصبح عميلك دائماً



0114922221



@RightDecisionSA



<https://rightdecisionsa.com/>