



تجربة العميل  
من التأسيس حتى التميز

تسعى الكثير من المنظمات في الآونة الأخيرة إلى تفعيل دور أوسع **لتجربة العميل** ومنحها الدور والتمثيل والصلاحيات الأكبر إيمانًا من القيادات بأن العميل أولاً، وأن العميل هو الرئيس، وأن النجاح مرهون بمقومات عدة في مقدمتها رضا العملاء لذا لابد أن تستقي مدخلات خطتها الاستراتيجية والتشغيلية منها.

إن اختيار الكوادر البشرية المميزة الشغوفة بتحسين تجارب العملاء ذات الخبرة الجيدة في مجال خدمة العملاء والتسويق والتقنية والبيانات والإجراءات، المواكبة للتطور العالمي في التقنيات الحديثة والقادرة على الابتكار وإعادة هندسة الإجراءات بالتفكير خارج الصندوق واستخدام التفكير التصميمي سيكون بداية السير في الطريق الصحيح لضمان النجاح للدور المناط وتحقيق الهدف المنشود.



Follow Me

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

اسحب  
للمزيد



الفهم الكامل للوضع الحالي والاطلاع الوافي على الجهود المبذولة حالياً في القطاعات الداخلية التي تمارس التواصل مع العملاء والتعرف على شرائح العملاء وشخصياتهم وحصص الخدمات التي تقدم للعملاء والقنوات التقليدية أو الصوتية أو الإلكترونية التي يستخدمونها في تواصلهم مع المنظمة **سيكون هو الركيزة الأساسية في إعداد الخطة الاستراتيجية بعيدة المدى لتجربة العميل.**

كما أن المقارنة المعيارية مع عدد من المنظمات المنافسة المحلية والدولية واستخدام المنهجيات العلمية العالمية لقياس مستوى النضج في تجربة العميل سيوضح حجم الفجوات بين الواقع والمأمول وسوف يساعد على بناء الهيكل التنظيمي والنموذج التشغيلي الأنسب لتجربة العميل.



Follow Me

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

اسحب  
للمزيد

إقامة الورش التشاركية مع أصحاب المصلحة لاستعراض النتائج الأولية والتشارك في العصف الذهني للخروج بأفكار يمكن دراستها ومن ثم تطويرها ضمن أهداف الخطة الاستراتيجية لتحويلها لمبادرات استراتيجية وأخرى قصيرة يتم تجويد العمل من خلالها لأثرها في ردم الفجوات وتحقيق الأهداف المرجوة ستكون اللبنة الأخيرة في التأسيس.



Follow Me

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



### مرحلة التشغيل

هي المرحلة التي تلي التأسيس لتفعيل ما تم التخطيط له على أرض الواقع، تبدأ بالعمل على المكاسب السريعة وإصلاح ما لا يقبل الانتظار وما سيكون له الأثر الأكبر والجهد الأقل، بالتزامن مع تفعيل المبادرات الاستراتيجية وكذلك تصميم الرحلات وفق الأولوية وبناء معمارية القنوات لتوحيد التجربة وتفعيل معمل تجربة المستخدم الرقمية للقنوات والخدمات الإلكترونية.

يتم وضع اطار عمل لمنظومة صوت العميل بغرض جمع شتات مقاييس الرضا المتشتتة والتأكد من تغطية جميع المحفزات في كافة نقاط الاتصال والرحلات وتعريف خط الأساس لرضا العملاء، وإنشاء منصات لرصد ردود أفعال العملاء في منصات التواصل الاجتماعي ومن ثم تحليلها واستخراج التقارير الدورية للتشغيل والاداء ومقدار التحسين الذي تم انجازه.



Follow Me

@abdulazizsime



وجود الدعم من القيادة والرغبة في التغيير والتعاون البناء من الجميع والسرعة في التنفيذ بأساليب منظمة ومحوكة سيتمكن من إعادة التخطيط والتصميم للرحلات والإجراءات وتوحيد التجربة في القنوات والخدمات واكتمال بناء منظومة صوت العميل وتكامل مقاييس الرضا وبناء مؤشرات الأداء وربطها بالأهداف والنتائج وتفعيل الوحدات ومعامل التجربة الرقمية والابتكار.



Follow Me

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

اسحب  
للمزيد

### مرحلة التميز



كل ما سبق يوصل المنظمة للفهم الشامل للعملاء لدرجة التمركز حول العميل 360 درجة والقدرة على تحديد الأولويات لبناء خطط مستقبلية والتصميم الممنهج لآلية العمل وحوكمة العلاقات مع إيجاد موظفين مدربين في الخطوط الأمامية ونقاط اتصال رقمية وتقليدية مميزة ومتماثلة لتنفيذ عمليات تشغيلية يومية مبسطة بكفاءة وفاعلية عالية، عبر تقنيات إدارة علاقات العملاء وصوت العميل لتتبع نشاط العميل وتوفير معلومات من مصدر واحد يمكن استخراج نتائج قياس الأثر والاداء منها.



Follow Me

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

اسحب  
للمزيد

مع خلق القيم والسلوكيات والمساءلة والتحفيز ومؤشرات الأداء الرئيسية مرتبطة برأس المال البشري والإدارة والقيادة العليا لأجل المحافظة على المكتسبات الحالية للمنظمة وتحقيق النجاحات المستقبلية .

**سيكون ثمرة ذلك الجهد هو الوصول إلى  
التميز في تجربة العميل.**



Follow Me

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

اسحب  
للمزيد



## عبدالعزيز 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



#تجربة\_العميل

”  
شكراً  
للمش  
اهدة



احفظ  
↓  
المنشور