

تجربة مشجع الدوري السعودي



مجتمع ممارس للرياضة، ورياضة تنافسية متميزة مشجع رياضي سعيد،،،

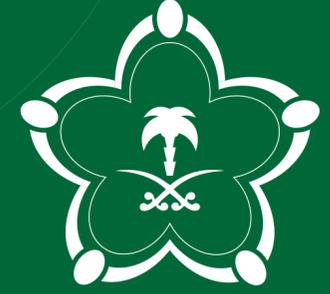
تُعتبر الرياضة من أهم النشاطات البدنية التي يتحرّى الكثيرون القيام بها، وتأتيها كلما سمحت لهم الفرصة لذلك، ووصل الأمر ببعضهم إلى وضعها على رأس قائمة جدول الأعمال اليومية، وذلك لما لها من فوائد عديدة لا يمكن حصرها وتعود عليهم في حياتهم. إلى جانب الفوائد التي تعود بها على المجتمع بأكملها، فالرياضة لها قيمة عظيمة تعود على الجميع بالفوائد التي لا يمكن إحصاؤها كما أن ممارسة الرياضة تساعد على الالتقاء بشكل منتظم ومستمر دون انقطاع؛ مما يزيد أواصر المحبة والتلاقي بينهم. وهذا كفيل بتقوية أساسيات المجتمع وتدعيمها ولذا أهمية دور وزارة الرياضة في تعزيز الجانب الرياضي على مستوى الافراد والمهتمين والمجتمع وتعزيز دور الإعلام الرياضي في ترسيخ ثقافة الرياضة ونشر مبادئها وقيمها كما أن الكثافة الجماهيرية من المشجعين الشغوفين بحضور الأحداث الرياضية في المدرجات، ولا قيمة لأي مناسبة رياضية دون حضور الجماهير ولتحقيق تجربة المشجع الرياضي السعيدة والمميزة عملنا على هذا المقترح.





تسعى الوزارة إلى تعزيز مبادئ وقيم الرياضة لشبابنا ورياضييننا، وزيادة مستوى الأداء بما يساهم في تحسين وتطوير البيئة الرياضية في المملكة العربية السعودية. تمثل وزارة الرياضة في جميع ما يتعلق بمعلومات وأخبار النشاطات والبرامج والممارسات الرياضية في المملكة.

وتسعى الوزارة إلى تنظيم القطاع الرياضي، والنهوض بمقوماته، وتوفير منشآت عصرية لتوسيع قاعدة الممارسين للرياضة وتحقيق تميّز زيادة نسبة الممارسة للرياضة والأنشطة البدنية وإيجاد برامج رياضية مبتكرة لتوسيع قاعدة الممارسين من كافة فئات المجتمع وتنمية قدرات وطاقات الشباب، وتوسيع قاعدة المدربين والمتطوعين في المجال الرياضي وتحرص على تعزيز مشاركة ومساهمة المرأة السعودية في الرياضة وكما تهدف إلى صناعة رياضة تنافسية على مستوى عالي وتمكين وحوكمة الهيئات الرياضية ورفع كفاءتها



وزارة الرياضة
Ministry of Sport



الرياضية في ترسيخ ثقافة الرياضة ونشر مبادئها وقيمها كما تحرص رفع على مستوى الحضور والتمثيل السعودي في الساحة، وتعزيز دور الإعلام الرياضي محليًا ودوليًا، تطوير كفاءة وجودة المنشآت والمرافق الرياضية تعزيز كفاءة إدارة المنشآت والمرافق الرياضية وتحسين بيئة الملاعب وحسن استثمار المنشآت الرياضية والشبابية للهيئة كما تحرص على تعزيز الاستدامة المالية للقطاع ومساهمة في دعم الاقتصاد الوطني وإيجاد فرص بيئة جاذبة للفعاليات والاستثمار في القطاع وتخصيص الأندية ورفع قدرتها التنافسية وتطوير الأداء المؤسسي وترسيخ ثقافة التميز والمساءلة والشفافية وتحسين كفاءة وإنتاجية الموظفين ورفع كفاءة البرامج والخدمات وترسيخ مبادئ المساءلة والشفافية وتعزيز الشراكات مع القطاعات الثلاث (الحكومي والخاص وغير الربحي) لدعم المشاريع والبرامج الرياضية.



مفهوم تجربة العميل



تجربة العميل

هي التفاعلات والتجارب التي يمتلكها العميل طوال رحلته بأكملها من أول إتصال إلى أن يصبح عميلاً سعيداً ومخلصاً وتعد تجربة العملاء جزءاً لا يتجزأ من إدارة علاقات وخدمة العملاء ويعود السبب في أهميتها، أن العميل الذي يتمتع بتجربة إيجابية مع المنظمة من المرجح أن يصبح عميلاً متكرراً ومخلصاً.



السمعة الجيدة

هي الهدف الأسمى لكل منظمة سواءًا كانت عامة أو خاصة، ولا يتم ذلك إلا بتقديم خدمة مميزة أو منتج فريد.

ولا يمكن التحقق من رضا العميل إلا بالعودة للعميل المستخدم لهذا المنتج أو الخدمة، لذا لا بد من **قياس تجربة**

العميل للوصول إلى:

قياس مدى رضا العميل عن الخدمات والمنتجات.

قياس مستوى الأداء وتحديد المخاطر التي قد تواجه المنظمة.

قياس أداء العاملين لدى المنظمة لتحسين أدائهم لضمان تقديم خدمة مميزة.

بناء صورة ذهنية جديدة للمنظمة.





هي تمثيل مرئي للعملية التي يمر بها العميل أو العميل المحتمل لتحقيق أهداف المنظمة، وبمساعدة خريطة رحلة العميل يمكن التعرف على دوافع العملاء واحتياجاتهم ونقاط ضعفهم.

إن مجرد فهم رحلة العميل لا يكفي عادة؛ ومن الأفضل تصور ذلك في رسم تخطيطي يمكن الرجوع إليه عند التخطيط والتنفيذ.





فوائد تخطيط رحلة العميل



- تركيز المنظمة من منظور داخلي. 
- إنشاء قاعدة عملاء مستهدفة جديدة. 
- تنفيذ خدمة العملاء الإستباقية. 
- انشاء عقلية تركز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة. 
- تحسين معدل الاحتفاظ بالعملاء. 



رسم رحلة المشجع الرياضي

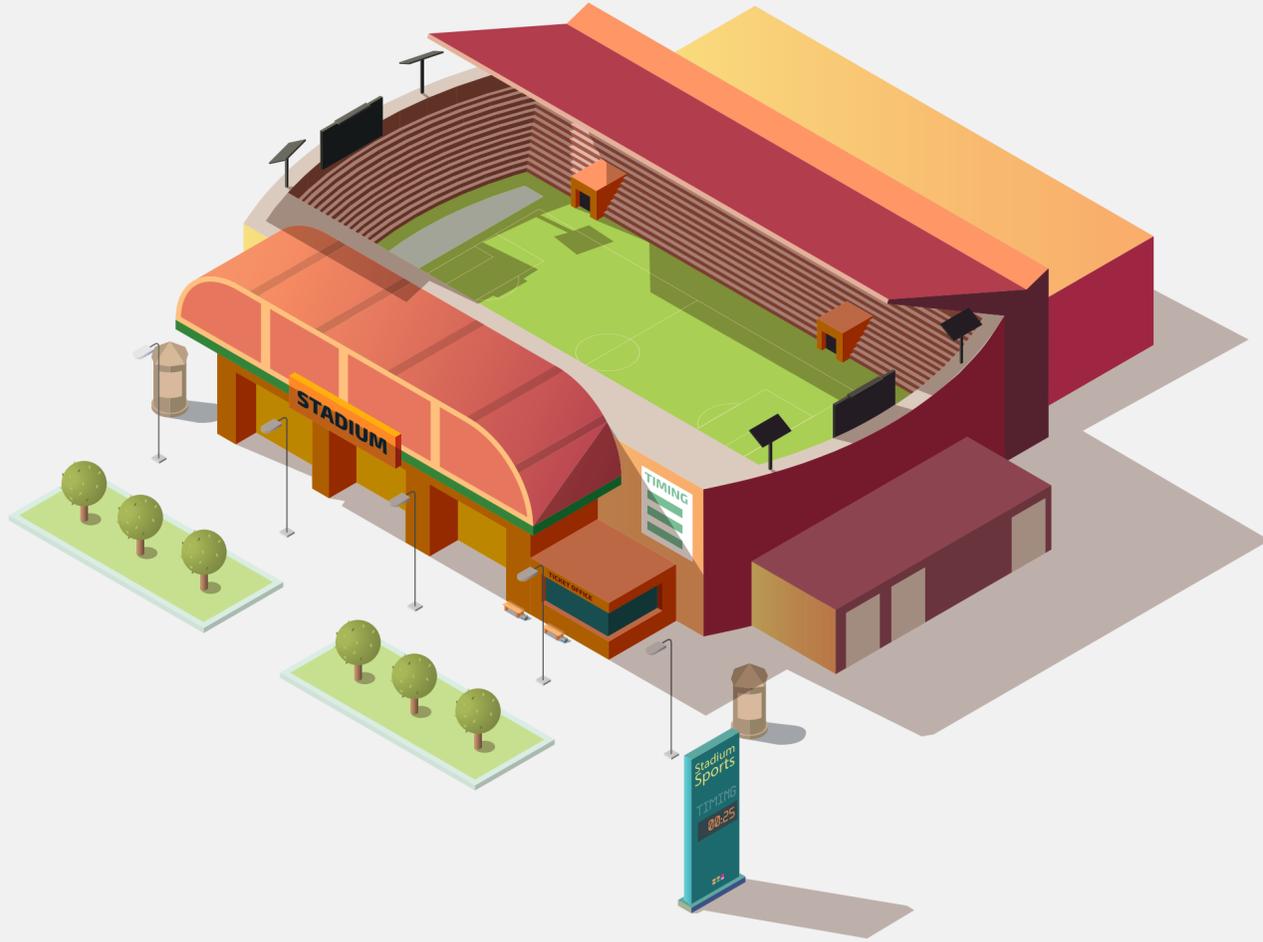


ماذا سنفعل:

سيتم رسم وتصميم الرحلة التي سيمر فيها المشجع الرياضي من لحظة تفكير العميل (المشجع) بزيارة الملعب وحضور إحدى المباريات من أول محطة وهي حجز التذكرة عبر الموقع الإلكتروني وسهولة التعليمات والجراءات التي سيمر فيها ومعرفة نقاط الالتماس ومستوى الشعور والتطلعات لدى المشجعين.

ماذا ستستفيد:

التأكد من مروره بجميع المرافق والاستفادة منها وتنوع جميع أنواع الدفع الإلكتروني وتحقيق تجربة المشجع السعيد.



رحلة المشجع الرياضي



توجه المشجع الى المدرجات
والبحث عن المسار والمقعد
الذي تم حجزه



لحظة دخول المشجع واخذ
سكان التذكرة



دخول المشجع
للموقع وحجز تذكرة
الدخول



وصول المشجع للملعب
واختيار موقف للسيارة سواء
كان خدمة مواقف خاصة أو
الخدمة الذاتية



من لحظة تفكير المشجع
بحضور المباراة





ماذا ستستفيد؟



تأهيل المنظمين الى خدمة العملاء بأكمل صورة وكسب رضا المشجعين وفق تطلعاتهم، وكما سيتمكن المنظم من القدرة على استنتاج المعوقات في تحقيق رضا المشجعين وكيفية التغلب عليها وطرق معالجة شكاوى المشجعين.



ماذا سنفعل؟

سيتم تدريب منظمين الملعب على خدمة العملاء لأنها تشكل حلقة الوصل بين العميل المشجع والمنظمة لتمكن المنظمين على فهم عميق على فهم أنواع العملاء وكيفية اكتسابهم والتعامل معهم.



قياس رضا العملاء الداخليين - المنظمين



ماذا ستستفيد؟



معرفة أداء المنظمين والعاملين و مستوى مهاراتهم وعلاقة المنظمين فيما بينهم وعلاقة المنظمين مع المسؤولين والمشرفين وزيادة الثقة بين المنظمين وزملائه ومع مرؤوسيه.

ماذا سنفعل؟



يعتبر المنظم أنه هو العميل الأول والذي برضاه يتحقق رضا العميل الثاني - المشجع - لذلك سيتم قياس تجربة العميل الداخلي لمعرفة نقاط القوة والضعف لتقديم التدريب والتمكين في خدمة العملاء في الصفوف الأمامية ومهارات التواصل مع العملاء لينعكس ذلك صناعة تجربة مشجع مميزة.



قياس رضا العملاء الخارجيين - المشجعين



ماذا ستستفيد؟



سماع صوت المشجع وهو الصوت الأهم في الملعب وتحقيق تجربة المشجع السعيدة من خلال معالجة مكامن الخلل والمشكلات التي قد تواجهه في الملعب او في المرافق.

ماذا سنفعل؟



بتنوع ذائقة العملاء ومرجعهم الرياضي لا بد التحقق من نوعية التجارب التي يخوضونها في المباريات التي تم تنفيذها لتحقيق رضاهم ولتحقيق الرضا سيتم قياس رضا العملاء (المشجعين) وسعادتهم في المقام الأول ولكي لا يضيع منا تحقيق الهدف الأكبر لا بد من التأكد من تحقق الأهداف الأصغر.







01

استطلاعات الكترونية (QR)

سيتم إعداد استطلاعات رأي إلكترونية من خلال باركود موجود في أكثر من موقع داخل الملعب أو إرساله إلى العملاء عبر البريد الإلكتروني أو رسائل نصية.

02

مقابلات شخصية

سيقوم فريق استطلاعات الرأي بمقابلة المشجعين والالتقاء بعدد منهم في أماكن عشوائية داخل الملعب وأخذ آرائهم وانطباعاتهم عن الخدمات والتجربة واستكمال نماذج الاستطلاع من خلال أجهزة لوحية.

03

رصد ردود الأفعال في منصات التواصل المجتمعي

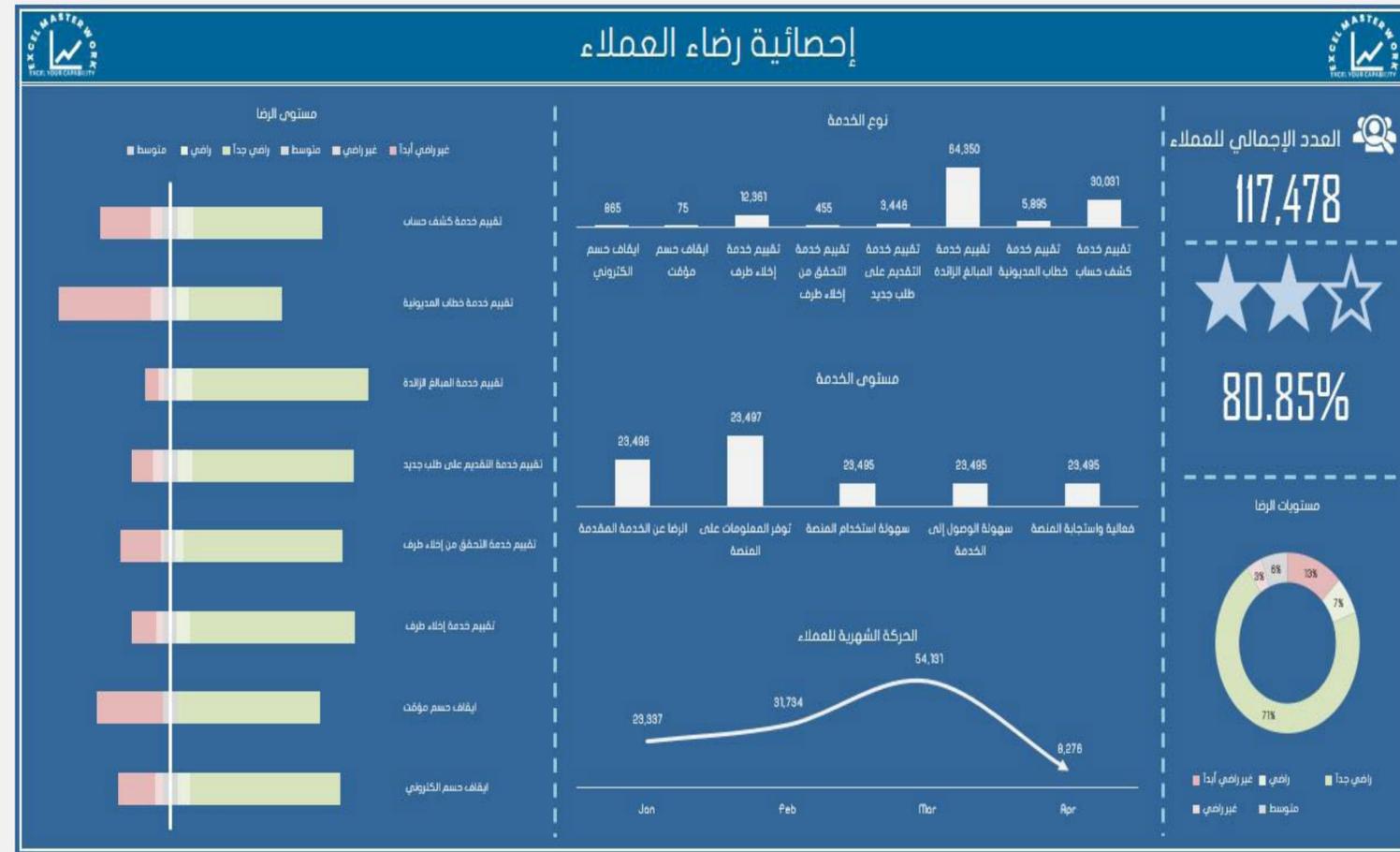
سيتم رصد ردود أفعال العملاء باستخدام أنظمة تقنية حديثة في منصات التواصل المجتمعي مثل تويتر، انستقرام، فيس بوك وغيرها من المنصات.



سيتم استخدام عدد من الأنظمة التحليلية لمعالجة البيانات واستخراج المعلومات منها وتزويد أصحاب المصلحة فيها مما يسهل من خلالها إعداد التقارير واتخاذ القرارات.



يتم الإستفادة من المعلومات التي تم استخراجها بعد تحليل البيانات وعكسها على لوحة مؤشرات قياس رضا العملاء (Dashboard) وكذلك إعداد تقارير دورية حول أبرز المعلومات لتعزيز نقاط القوة والفرص لتحسين ومعالجة مكامن الخلل بشكل يومي أو أسبوعي حسب الرغبة أو عند الحاجة.





منشأة متخصصة بتجربة العميل، متطلعة بشغف لتحسين تجارب عملاء شركائها، من خلال تقديم الدراسات والاستشارات وأبحاث السوق والتدريب في مجالات خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس رضا العملاء.

رؤيتنا:

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

رسالتنا:

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

نفخر بتقديم:

خدماتنا في مجال تجربة العميل للمنظمات:

تدريب الكوادر البشرية
على تجربة العميل.

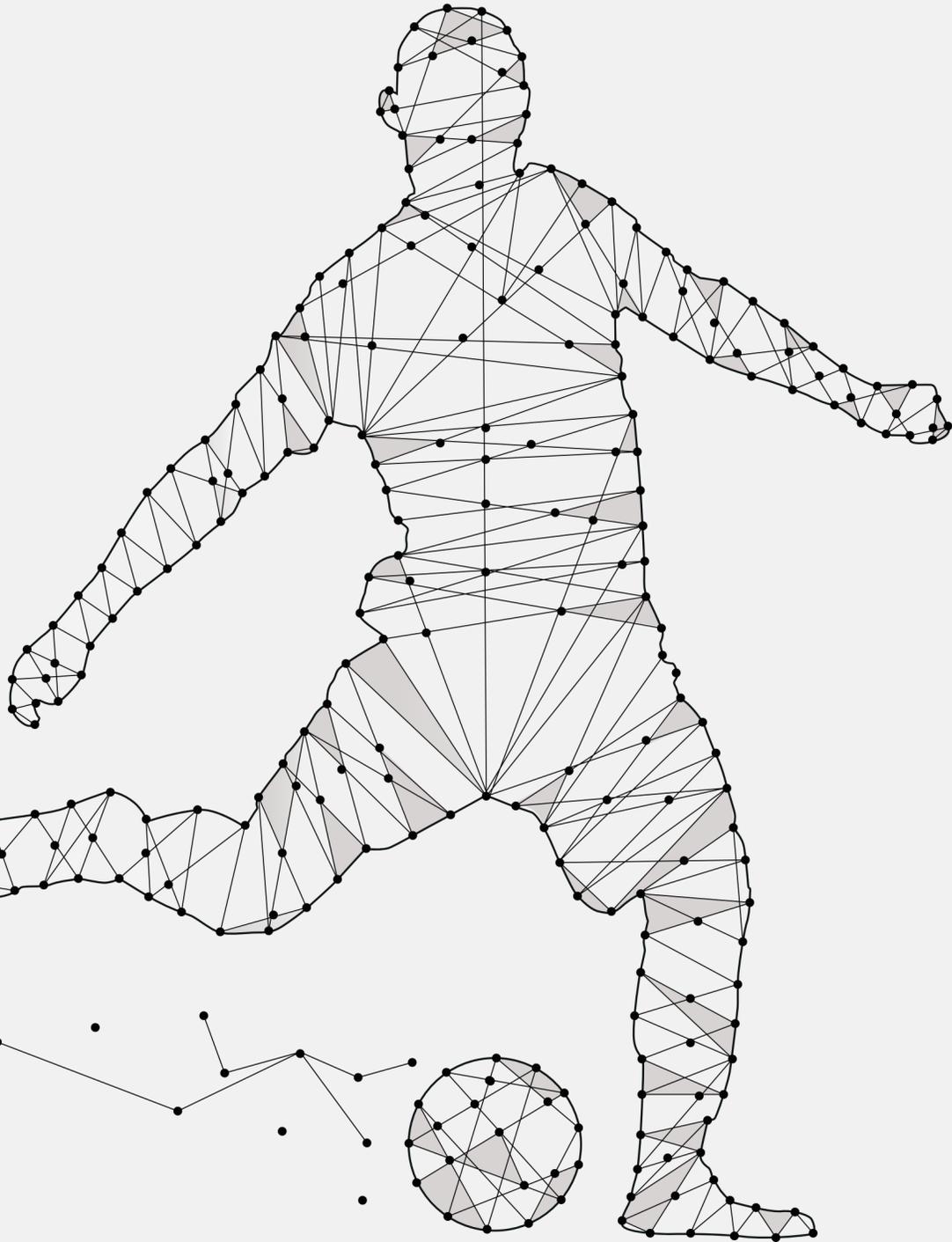
بناء وتنفيذ قياس تجربة
العميل بكافة أدواتها.

تطوير منهجيات وأساليب
تجربة العميل.

تقييم تجربة العميل
ومستوى النضج.

تأسيس وتشغيل إدارة
تجربة العميل.

يسرنا في القرار الصحيح أن نعمل معكم على تقديم العديد من الخدمات، على سبيل المثال لا الحصر:



- رسم وتصميم رحلة المشجع الرياضي الشاملة والخاصة لكل مناسبة أو فعالية رياضية.
- تنفيذ الدراسات وإجراء استطلاعات الرأي لقياس مستوى رضا وولاء المشجعين المباشرة والغير المباشرة.
- إعداد تقارير لرصد ملاحظات العملاء بشكل محايد من خلال زيارات العميل الخفي.
- إجراء قياس تجربة العميل الداخلي (الموظفين).
- رحلة رصد ردود الأفعال وتقديم دراسة موسعة في تجربة العميل بناء على جمع ردود أفعال المشجعين في كافة منصات التواصل الاجتماعي على فترات سابقة أو حالية وتقديم مخرجات تساهم في تطوير وتحسين أشمل وأكثر فاعلية مما ورد في العرض.

