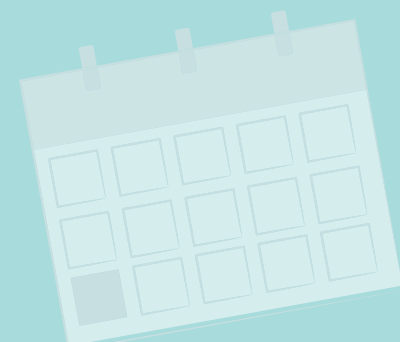


تجربة

الموظف

ف



تهتم **#تجربة_العميل** بالعميل الخارجي وهو المستهلك أو المستخدم لخدمات ومنتجات المنظمة، وكذلك العميل الداخلي وهو الموظف في تلك المنظمة الذين يقدمون الخدمات للعميل الخارجي بشكل مباشر أو غير مباشر.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

تولي المنظمات اهتمام بالعميل الداخلي وتعنى إدارة **التواصل الداخلي** بهذا الجانب من خلال توفير بيئة عمل جذابة ومريحة للموظفين، إلا أن كثير منها تركز على جوانب الترفية وإقامة الفعاليات الداخلية للمناسبات الدورية كالأعياد والأيام العالمية وهذا جيد إلا أنه من المهم قياس **#تجربة_الموظف**



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

#تجربة_الموظف هي إدارة تطلعات الموظفين في كافة مراحل رحلتهم لدى المنظمة إبتداءً من رحلة التوظيف واستقطاب المواهب ومروراً برحلة التعريف خلال الأيام الأولى للموظف ورحلة التطوير والانسجام مع بيئة العمل ورحلة الوظيفة وهي الأطول ورحلة الترقية وأخيراً رحلة التقاعد او الخروج.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

جميع تلك الرحلات ستكون لنا **#رحلة_الموظف** الشاملة ويمر تنفيذ تلك الرحلات بمراحل:

معرفة الوضع الحالي

فهم المشاعر

خلق الشخصيات

رسم وتصميم الرحلة واختبارها



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



ومن ثم:

اختيار أدوات القياس

بناء الاستطلاعات

جمع البيانات المساعدة

المقارنة المرجعية

تحليل البيانات



Follow Me

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

أسحب
للمزيد

تتفقد **#رحلة_الموظف** كافة نقاط الالتماس التي يمر بها الموظف من لحظة تقديمه للوظيفة وحتى بعد مغادرته للمنظمة لأجل تحقيق الاهداف التاليه:

تعزير المشاركة

نمو الأعمال التجارية

الإنتاجية

خلق ميزة تنافسية

تحول ناجح للأعمال

الربحية

بناء موارد بشرية متمحورة حول العميل الداخلي



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

وينعكس أثر قياس **#تجربة_العميل** على مساعدة القيادات في تطوير بيئة العمل إدارياً بتطوير واختصار الخطوات، وتقنياً من خلال أتمتت الكثير من الإجراءات، وهيكلياً بتحسين تدفق الأعمال، وما يصاحبه من تغيير في بيئة الأعمال المكتبية وإقامة الفعاليات وإضافة عدد من الميزات وتعديل لبعض الأنظمة.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

هناك تطبيقات تقنية مساعدة لجمع ردود الأفعال
للموظفين مثل:

Pulse survey	CultureAmp	Yammer
FACEBOOK AT WORK	PEARL APP	RECOGNITION AND REWARD APP
NETGURU	COMPANY SPECIFIC CONVERSATION WALL	BEDDERX



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

نجاح **#تجربة_الموظف** في القدرة على رسم الرحلة كاملة وتحديد التطلعات والمشاعر بواقعية مع جمع المعلومات المتنوعة والصادقة وتحليلها باستخدام التقنيات للوصول لنتائج تساعد في إتخاذ قرارات تحسن بيئة العمل وترفع الولاء والانتماء والارتباط لدى العامل حالياً والمتقاعد لبناء صورة ذهنية مميزة.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

ينعكس أثر ذلك كله على الابعاد
الاربعه لبطاقة الاداء المتوازن
لقياس مؤشرات الاداء الرئيسيه
للمنظمة: التعلم والنمو، رضا
العملاء الخارجيين، وتحسين
العمليات، وبلاشك على البعد
المالي وهو الأهم بما يحقق
المزيد من الارباح والاستدامة
في السوق وارتفاع قيمة
العلامة التجارية وتصنيفها
عالمياً.



Follow Me

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

انظر
اسحب
للمزيد

#تجربة_الموظف



شكراً
للمش
اهدة



احفظ
↓
المنشور



عبدالعزیز العصيمي

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

Follow Me

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