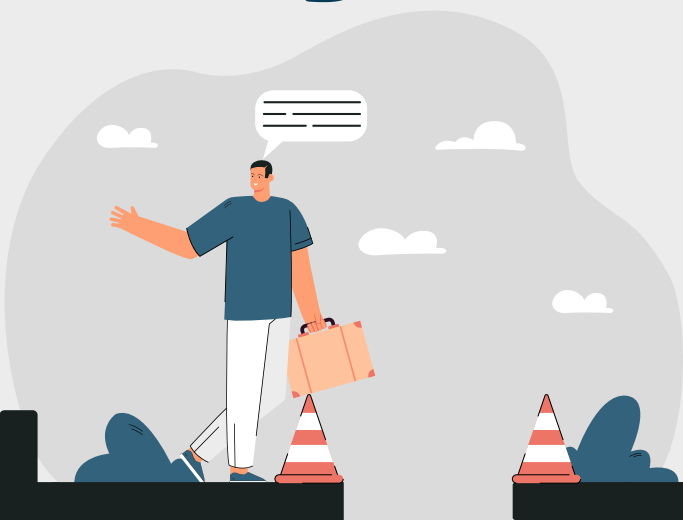


فجوات



تجربة

العميل

الفجوة هي الفرق بين ما حصل عليه العميل عند خوضه التجربة فعلياً مقارنة مع ما كان يتوقعه، كما يستخدم مصطلح الفجوة للتعبير عن المقارنة بين الواقع الحالي والمستوى المنشود، ويمكن تقسيم الفجوات إلى أربعة أنواع:



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

فجوة الإدراك:



وتعني مدى وعي العميل بوجود الخدمة أو المميزات والقيمة المضافة للمنتج وكذلك تشمل الإدراك بالاشتراطات الخاصة بالحصول على الخدمة أو الوقت المستغرق لإتمامها ومدة الانتظار، كما تتضمن مقدار وعي العميل بالأدوات والمرافق التي من الممكن أن تجعل تجربته أسهل وأجمل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

فجوة التفسير:

وتعني مدى وضوح الخدمة والمعلومات المرتبطة بها والقدرة على تفسيرها بسهولة ومدى مقدرة العميل على فهم المتطلبات والشروط اللازمة وعدم وجود لبس واحتمالية وجود أكثر من تفسير لها من قبل العميل أو الموظف مقدم الخدمة مما قد يسبب الإحباط للعميل في حال وجود اختلاف في تفسير المعلومة.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

فجوة التواصل:



وتعني مدى جودة التواصل بين المنظمة والعميل من خلال وجود وسطاء وشركاء لا يملكون القدرة اللازمة على تقديم الخدمة أو المعلومات حولها بالشكل المطلوب والمأمول، كما تشمل عدم توفر التواصل على مدى الساعة عبر عدد من القنوات.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

فجوة الخدمة:

وتعني مدى جودة الخدمة فنياً وتقنياً وتدني مستوى الخدمة أو المنتج لتوقعات العميل وعدم تطابق الاشتراطات أو المواصفات والمميزات والخصائص مما يؤدي لشعور العميل بخيبة امل.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد

ختامًا:

تشير الدراسات إلى أن 87% من المسوقين والمؤثرين يقدمون تجارب عملاء جذابة فيما يقارب من نصف العملاء (49%) يرون أنه لم تتم تلبية توقعاتهم، قد تكون فجوة تجربة العملاء واسعة، ولكن المنظمات ذات التوجهات الاستراتيجية المستقبلية ستتمكن من ردم الفجوة الحالية والوصول للاستباقية، لإبهار العملاء لاحقاً.



Follow Me

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

اسحب
للمزيد



عبد العزيز 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



#تجربة_العميل



شكراً
للمش
اهدة



احفظ
المنشور

