



ولاء ورضا العملاء

ميرك
للتدريب والاستشارات



+971 4 556 7171
800 7100 (within UAE)



www.meirc.com



meirc@meirc.com



لمحة عامة

تُعد هذه الدورة مناسبة لوظيفتين: خدمة العملاء والتسويق حيث تشمل المفاهيم المختلفة مثل رضا العملاء وولائهم . إن النظر في تفاصيل هذه المفاهيم كتقسيم العملاء وربحية العميل والبحوث المتعلقة بالعملاء وقيمة العملاء المقترحة وبرامج ولاء العملاء يجعلها قيمة جداً لقسم التسويق في المؤسسة.

المنهجية

تعتمد هذه الدورة على العروض التقديمية و تتضمن الكثير من دراسة الحالات في صناعات ومجالات العمل المختلفة والتمارين العملية ، كما يقوم المشاركون بتطوير السيناريوهات والاستبيانات والتمارين الجماعية.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تفسير رضا وولاء العملاء وقياسه بطريقة مجدية ومنهجية
- دعم استخدام أبعاد الربح لأي استراتيجية تتعلق بولاء العملاء
- ترتيب وتخطيط وإدارة تأثير استبيانات رضا العملاء
- تحديد شرائح العملاء وملف معلومات العميل والنماذج للحصول على أقصى تأثير استراتيجي
- إنشاء "المقترحات القيمة للعملاء"
- تطوير برامج ولاء العملاء الفعالة: معرفة ما يجب تفاديه وطرق التحسين

الفئات المستهدفة

موظفو قسم التسويق وموظفو إدارة علاقات العملاء (CRM) وموظفو أقسام بيانات وأبحاث السوق ومدراء ومشرفو برامج ولاء العملاء ومدراء المنتجات ومدراء الأقسام ومدراء ومشرفو قسم المبيعات ومدراء ومشرفو خدمة العملاء.

الكفاءات المستهدفة

- علاقة العملاء
- اتخاذ القرار المتوازن
- التوجه نحو النتائج
- فهم ما يحفز العملاء المحتملين
- تحليل المشاكل
- تحاليل الوضع

محتوى البرنامج

- التعاريف الرئيسية
 - رضا وولاء وسعادة العملاء وكيفية الاحتفاظ بهم
 - مستويات الولاء
 - رضا العملاء وولائهم
 - سعادة العميل
- المقاييس الرئيسية لولاء العملاء
 - مؤشر رضا العملاء (CSI) ومعدل الاحتفاظ بالعملاء (CRR)
 - تأثير الربح المتعلق بمعدل الاحتفاظ بالعملاء CRR
 - المدة المتوقعة لولاء العميل
 - مؤشر ولاء العملاء
- علاقة ولاء العملاء بالأرباح
 - تكلفة ولاء العملاء
 - مشاكل مبادئ المحاسبة المقبولة عموماً (GAAP)
 - التكاليف المبنية على أساس النشاط (ABC)
 - ربحية العملاء ومنحنى الحوت
 - ربحية العملاء في الشركات التي تقوم بأفضل الممارسات
 - الربحية الاستراتيجية

- تصميم الاستبيان
 - الاستطلاعات والاستبيانات
 - الهدف من الاستبيان
 - الأشخاص المهتمين
 - كتابة الأسئلة
 - طرق أخذ العينات
 - الإدارة والتحليل
- استبيانات رضا العملاء
 - مسوحات رضا العملاء
 - المبادئ التوجيهية لاستبيانات العملاء
 - مقاييس الاستبيانات المختلفة
 - أنواع استبيانات رضا العملاء: الاستبيانات المبنية على أساس التعامل مقابل الاستبيانات المبنية على الصورة
 - من وماذا نقيس
 - كيف تطلب
 - مكونات الولاء
 - أهمية التركيبة السكانية
- شرائح العملاء
 - الأبعاد المتعلقة بالمواقف والسلوك
 - المتغيرات الديموغرافية والاستهلاكية والتجارية
 - ملف معلومات العميل
 - نمذجة العملاء
 - أنواع العملاء في قطاع الأعمال (B2B)
- مفتاح ولاء العملاء: القيمة المقترحة للعملاء
 - قيمة المقترحة: التعاريف
 - لماذا القيمة المقترحة
 - بناء القيمة المقترحة
 - صياغة القيمة المقترحة
 - القيمة المقترحة الفعالة: النتيجة
- بناء ولاء العملاء
 - كيفية تعزيز ولاء العملاء
 - ولاء العملاء 6Ps
 - المنهجية ذات المستويين
 - قوانين ولاء العملاء
 - برامج ولاء العملاء: الخلفية والمبررات
 - برامج ولاء العملاء: ما الذي يجب تجنبه
 - أنواع برامج ولاء العملاء
 - أسباب تدعو للانضمام إلى برامج ولاء العملاء
 - برامج ولاء العملاء المختلفة
 - المكافآت والقيمة المتصورة
 - توسيع النتائج



الموقع والتاريخ (تحتفظ ميرك بحقها بتغيير التاريخ، والمحتويات، والموقع، والمستشار وفي مثل هذه الحالات تلتزم ميرك باعطاء فترة اشعار مناسبة).

سيتم تحديده لاحقاً

دبي

الإنجليزية

9 - 13 أغسطس، 2020

الرسوم بالدولار الأمريكي (بما في ذلك فترات الاستراحة والغداء اليومي)

US\$ 4800

لكل مشارك - ٢٠١٩

US\$ 4900

لكل مشارك - ٢٠٢٠

رقم التسجيل الضريبي ٣٠٠٠٣٤٣٨٩٣٢٠١

الرسوم وضريبة القيمة المضافة في حال وجوبها



تاريخ	اسم الدورة التدريبية	لغة	موقعك	الرسوم
3 - 7 نوفمبر، 2019	إدارة خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 4900
17 - 21 نوفمبر، 2019	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	الإنجليزية	دبي	US\$ 4900
1 - 5 ديسمبر، 2019	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 4900
15 - 19 ديسمبر، 2019	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
5 - 9 يناير، 2020	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
19 - 23 يناير، 2020	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
9 - 13 فبراير، 2020	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
23 - 27 فبراير، 2020	إدارة خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
8 - 12 مارس، 2020	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
22 - 26 مارس، 2020	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
5 - 9 أبريل، 2020	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	العربية	دبي	US\$ 5200
14 - 18 يونيو، 2020	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
12 - 16 يوليو، 2020	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	العربية	دبي	US\$ 5200
23 - 27 أغسطس، 2020	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
6 - 10 سبتمبر، 2020	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
20 - 24 سبتمبر، 2020	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
4 - 8 أكتوبر، 2020	إدارة خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
18 - 22 أكتوبر، 2020	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
8 - 12 نوفمبر، 2020	التميز في خدمة العملاء (المستوى المتقدم)	العربية	دبي	US\$ 5200
29 نوفمبر - 3 ديسمبر، 2020	إدارة خدمة العملاء	الإنجليزية	دبي	US\$ 5200
6 - 10 ديسمبر، 2020	نظام شكاوى العملاء: أداة لتطوير خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200
20 - 24 ديسمبر، 2020	الأخصائي المعتمد في خدمة العملاء	العربية	دبي	US\$ 5200



تاريخ شركة ميرك للتدريب والاستشارات

تحتفل ميرك بالذكرى الستين لتأسيسها

2018

تنقل ميرك مكاتبها ليصبح مقرها الرئيسي الجديد في بي سكوير - معبر الخليج التجاري - دبي

2015

تضيف ميرك قسم بلاس للتدريب المتخصص في تقديم الدورات التدريبية التقنية والمتعلقة بمجالات أو سياقات صناعية محددة

2014

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

2007

تفتتح ميرك مكتباً في مدينة أبوظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

2004

تصبح ميرك أول شركة تدريب في المنطقة تطلق موقعها الإلكتروني الخاص

1997

تؤسس ميرك مقرها الرئيسي في مدينة دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

1991

تحتفل ميرك بالذكرى الثلاثين لتأسيسها مع اللجنة الإستشارية المكونة من أرامكو، وبابكو، وشركة نفط الكويت وشركة قطر للبترول

1988

تنشئ ميرك مباني مكتبها في بيروت

1967

يؤسس المرحوم سايمون سكسك شركة ميرك في بيروت

1958

