



محاضرة جامعية
تحليلات تجربة العملاء
(Customer Experience Analytics)



الجامعة
التكنولوجية
tech

محاضرة جامعية تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)

- « طريقة التدريس: أونلاين
- « مدة الدراسة: 6 أسابيع
- « المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية
- « عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعياً
- « مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة
- « الامتحانات: أونلاين
- « موجهة إلى: الخريجين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أياً من الشهادات في مجال العلوم الاجتماعية والقانونية والإدارية والأعمال

رابط الدخول إلى الموقع الإلكتروني: www.techitute.com/ae/school-of-business/postgraduate-certificate/customer-experience-analytics

الفهرس

04	الأهداف	14 صفحة
03	لماذا برنامجنا هذا تحديداً؟	10 صفحة
02	لماذا تدرس في TECH؟	6 صفحة
01	كلمة الترحيب	4 صفحة
07	الملف الشخصي لطلابنا	32 صفحة
06	المنهجية	24 صفحة
05	الهيكل والمحتوى	18 صفحة
10	المزايا لشركتك	44 صفحة
09	مدى تأثير هذه الدراسة على حياتك المهنية	40 صفحة
08	هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية	36 صفحة
11	المؤهل العلمي	48 صفحة

كلمة الترحيب

تعد تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) أمرًا بالغ الأهمية للشركات بسبب المنافسة المتزايدة في السوق والأهمية المتزايدة لرضا العملاء. تبرز هذه الحالة الحاجة إلى فهم وتحسين تجربة المستعملين كعامل أساسي لتحقيق نجاح الأعمال التجارية. لذلك، من خلال جمع وتحليل واستخدام البيانات المتعلقة بتجارب العملاء، يمكن للشركات تحسين أدائها المالي وزيادة الاحتفاظ بها والاحتفاظ بمستهلكيها. يوفر هذا البرنامج الجامعي الأدوات اللازمة للطلاب لاكتساب المهارات في تحليل البيانات واتخاذ القرارات التجارية المستنيرة. تتيح منهجية إعادة التعلم (Relearning) التربوية المرنة للطلاب تنظيم الموارد الأكاديمية بطريقة تناسب احتياجاتهم وجدولهم الزمنية، مما يسهل تعلمهم عبر الإنترنت.



أصبح مصمم تجربة المستخدم الذي تريده بفضل
المعرفة التي ستكتسبها بهذه المحاضرة الجامعية"



لماذا تدرس في TECH؟

إن جامعة TECH هي أكبر كلية إدارة أعمال في العالم 100٪ عبر الإنترنت. إنها مدرسة إدارة أعمال النخبة، ذات نموذج الحد الأقصى من المتطلبات الأكاديمية. ومركز دولي عالي الأداء، يتمتع بتدريب مكثف على المهارات الإدارية.



جامعة TECH هي جامعة تكنولوجية رائدة، تضع جميع مصادرها في متناول الطلاب لمساعدتهم على تحقيق النجاح في إدارة الأعمال"



في TECH الجامعة التكنولوجية

الابتكار



تقدم لك الجامعة نموذجًا تعليميًا عبر الإنترنت يجمع بين أحدث التقنيات التعليمية وأعلى دقة تربوية. إنه منهج فريد من نوعه يتمتع بأكثر قدر من الاعتراف الدولي والذي سيوفر للطلاب مفاتيح التطور في عالم يتغير باستمرار، حيث يجب أن يكون الابتكار هو الرهان الأساسي لكل رائد أعمال.

"قصة نجاح Microsoft Europe" وذلك لدمج نظام الفيديو التفاعلي الجديد في البرامج.

أعلى المعايير



معايير القبول جامعة TECH ليست مادية، ليس هناك حاجة إلى القيام باستثمار كبير للدراسة معنا. بالطبع، من أجل الحصول على مؤهل من TECH الجامعة التكنولوجية، سيتم اختبار ذكاء الطالب وقدرته إلى أقصى حدوده. المعايير الأكاديمية للمؤسسة عالية بشكل استثنائي..

95% من طلاب جامعة TECH يكملون دراساتهم بنجاح.

إقامة شبكة جيدة من العلاقات



يشارك المحترفون من جميع أنحاء العالم في جامعة TECH، بطريقة يمكن للطلاب من خلالها إنشاء شبكة كبيرة من الاتصالات المفيدة لمستقبله.

200+

جنسية مختلفة

100.000+

مدرء تنفيذيون يتم تدريبهم كل سنة

التمكين



سينمو الطالب جنبًا إلى جنب مع أفضل الشركات والمهنيين ذوي المكانة والتأثير الكبير. طورت جامعة TECH تحالفات استراتيجية وشبكة قيمة من الاتصالات مع الممثلين الاقتصاديين الرئيسيين في القارات السبع.

500+

اتفاقية تعاون مع أفضل الشركات

الموهبة



هذا البرنامج هو عرض فريد لإبراز موهبة الطالب في مجال الأعمال. إنها فرصة يمكنه من خلالها التعريف بمخاوفه ورؤيته عمله.

تساعد جامعة TECH الطالب على إظهار موهبته للعالم في نهاية هذا البرنامج.

سياق متعدد الثقافات



عند الدراسة في جامعة TECH، سيتمكن الطالب من الاستمتاع بتجربة فريدة من نوعها. سوف يدرس في سياق متعدد الثقافات. في برنامج ذي رؤية عالمية، سيتمكن بفضل من تعلم كيفية العمل في أنحاء مختلفة من العالم، وتجميع أحدث المعلومات التي تناسب فكرة عمله.

يأتي طلاب جامعة TECH من أكثر من 200 جنسية.

لماذا تدرس في TECH؟ | 09 tech

تسعى جامعة TECH إلى التميز ولهذا لديها سلسلة من الخصائص التي تجعلها جامعة فريدة من نوعها:

التحليلات



في جامعة TECH، يتم استكشاف الجانب النقدي للطلاب وقدرته على طرح الأسئلة ومهارات حل المشكلات ومهارات التعامل مع الآخرين.

التميز الأكاديمي



في جامعة TECH يتم توفير أفضل منهجية تعلم عبر الإنترنت للطلاب. تجمع الجامعة بين طريقة إعادة التعلم Relearning (منهجية التعلم للدراسات العليا صاحبة أفضل تصنيف دولي) مع دراسة الحالة، التقاليد والريادة في توازن صعب، وفي سياق مسار الرحلة الأكاديمية الأكثر تطلبًا.

الإقتصاد الكلي



تعد جامعة TECH أكبر جامعة أونلاين في العالم. فتخر حاليًا بمحفظة تضم أكثر من 10000 برنامج دراسات عليا جامعي. وفي الإقتصاد الجديد، الحجم + التكنولوجيا = سعر مذهل.. بهذه الطريقة، تضمن TECH الجامعة التكنولوجية أن الدراسة ليست باهظة التكلفة للطلاب كما لو كانت في جامعة أخرى.



تعلم مع الأفضل



يشرح فريق تدريس جامعة TECH في الفصل ما أدى إلى النجاح في شركاتهم، والعمل من سياق حقيقي وحيوي وديناميكي. يقدم المعلمون المشاركون بشكل كامل تخصصًا عالي الجودة يسمح بالتقدم في حياته المهنية والتميز في عالم الأعمال.

في جامعة TECH، ستتمكن من الوصول إلى دراسات الحالة الأكثر صرامة وحادثة في المشهد الأكاديمي "

لماذا تدرس برنامجنا هذا تحديداً؟

تعني دراسة برنامج TECH الجامعة التكنولوجية هذا زيادة فرص تحقيق النجاح المهني في إدارة الأعمال العليا.

إنه تحد يتطلب الجهد والتفاني، لكنه يفتح الباب لمستقبل واعد. سيتعلم الطلاب من أفضل أعضاء هيئة التدريس وباستخدام المنهجية التعليمية الأكثر مرونة وابتكاراً.



نحظى بمدرسين مؤهلين تأهيلاً عالياً ومناهج تعليمية
كاملة في السوق، مما يتيح لنا أن نقدم لك تدريباً على
أعلى مستوى أكاديمي"



سيوفر هذا البرنامج للطلاب العديد من المزايا المهنية والشخصية،
لا سيما ما يلي:

01

إعطاء دفعة أكيدة لمسيرة الطالب المهنية

من خلال الدراسة في TECH الجامعة التكنولوجية، سيتمكن الطلاب من التحكم في مستقبلهم وتطوير إمكاناتهم الكاملة. من خلال إكمال هذا البرنامج، سيكتسب الطلاب المهارات المطلوبة لإحداث تغيير إيجابي في حياتهم المهنية في فترة زمنية قصيرة.

70% من المشاركين يحققون تطوراً وظيفياً
إيجابياً في أقل من عامين.

02

تطوير رؤية استراتيجية وعالمية للشركات

تقدم TECH الجامعة التكنولوجية نظرة عامة متعمقة على الإدارة العامة لفهم كيفية تأثير كل قرار على كل مجال من المجالات الوظيفية المختلفة للشركة.

ستعمل رؤيتنا العالمية للشركات على تحسين
رؤيتك الإستراتيجية.

تعزيز مهارات الإدارة العليا للطلاب

03

تعني الدراسة في TECH الجامعة التكنولوجية فتح الأبواب أمام مجموعة واسعة من الفرص المهنية للطلاب لوضع أنفسهم كمديرين تنفيذيين كبار، مع رؤية واسعة للبيئة الدولية.

ستعمل على أكثر من 100 قضية إدارية
عليا حقيقية.

04

تحمل مسؤوليات جديدة

سيغطي البرنامج أحدث الاتجاهات والتقدم، والاستراتيجيات حتى يتمكن الطلاب من القيام بعملهم المهني في بيئة متغيرة.

45% ممن يتم ترقيتهم من الطلاب
في وظائفهم من خلال الترقية الداخلية.

تحسين المهارات الشخصية والمهارات الإدارية

تساعد جامعة TECH الطالب على تطبيق وتطوير المعرفة المكتسبة وتحسين مهاراته الشخصية ليصبح قائداً يُحدث فرقاً.

07

حسن مهارات الاتصال والقيادة لديك
وامنح حياتك المهنية دفعة قوية للأمام.

كن جزءاً من مجتمع حصري

سيكون الطالب جزءاً من مجتمع من نخبة المديرين والشركات الكبيرة والمؤسسات المشهورة والأساتذة المؤهلين من أرقى الجامعات في العالم، مجتمع TECH التكنولوجية.

08

نحن نمنحك الفرصة للتخصص مع فريق من
المعلمين المشهورين دولياً.

الوصول إلى شبكة قوية من جهات الاتصال

الجامعة TECH التكنولوجية تربط طلابها لتحقيق أقصى قدر من الفرص. الطلاب الذين لديهم نفس الاهتمامات والرغبة في النمو. لذلك، يمكن مشاركة الشركات أو العملاء أو الموردين.

05

ستجد شبكة من الاتصالات ستكون
مفيدة للتطوير المهني.

تطوير المشاريع التجارية بدقة

سيكتسب الطلاب رؤية إستراتيجية عميقة من شأنها مساعدتهم على تطوير مشروعهم الخاص، مع مراعاة المجالات المختلفة في الشركات.

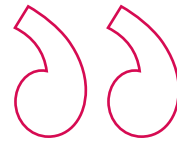
06

20% من طلابنا يطورون أفكارهم
التجارية الخاصة.

04 الأهداف

بمجرد انتهاء المهني من هذه المحاضرة الجامعية، سيكتسب مجموعة من المعرفة والمهارات المتخصصة في إدارة تجربة العملاء وصنع القرار الاستراتيجي. بالإضافة إلى ذلك، يسعى البرنامج إلى منح الطلاب فهماً عميقاً لأهمية إرضاء المستخدم في الأداء المالي للشركة. بهذه الطريقة، سيتقن الأخصائي الجوانب الرئيسية لتحسين تجارب المستخدم في كل نقطة اتصال مع الشركة وبالتالي زيادة الاحتفاظ بها وإخلاصها. باختصار، سيكون الطلاب مستعدين لمواجهة التحديات الحالية لتجربة العملاء وتحسين أداء الأعمال في هذا المجال.

كلما كانت أهدافك أكثر طموحًا، كان الأداء أفضل ستتمكن
من الحصول عليه من 150 ساعة من المحتوى المتنوع
والمتعدد التخصصات الذي تتضمن هذه المحاضرة الجامعية"



تحتضن TECH أهداف طلابها.
إنهم يعملون معًا لتحقيقها.

المحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) تدرب الطالب على:



01

تحليل دراسات الحالات الفردية للشركات التي نجحت في تكييف استراتيجياتها التسويقية وتجاربها الشرائية بناءً على نتائج منهجية VoC

02

تحديد قيم ومبادئ المنظمة التي تسمح بتوليد ثقافة تركز على تجربة العملاء وبيان كيفية ترجمة هذه القيم إلى إجراءات ملموسة لصالح العميل

03

وضع منهجيات عمل لتبسيط وتشجيع الإبداع والتحسين المستمر

تحديد الأساس لتنفيذ مشروع CX

04

تصميم نموذج حوكمة فعال لرضا العملاء صالح للأدوار المختلفة
وموجه نحو اتخاذ القرارات

05

تحديد أفضل مؤشر أداء رئيسي (KPI) لتجربة العملاء
الذي يعتمد على طبيعة الشركة

06



الهيكل والمحتوى

ينصب تركيز محاضرة جامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) على التكيف مع احتياجات المهنيين في هذا المجال، لذلك يتم تدريسه عبر الإنترنت. ستتاح للطلاب الفرصة لإضفاء الطابع الشخصي على تجربتهم التعليمية خلال الأسابيع الستة من البرنامج، لأنهم أحرار في اختيار متى وأين يدرسون. يسمح النهج المرن والميسور التكلفة للبرنامج للمتخصصين بتكييف مواردهم الأكاديمية وفقًا لجدولهم الزمني والتزامات العمل.



سيتم استضافة 150 ساعة من المحتوى المتنوع
لهذا البرنامج في حرم جامعي افتراضي حديث
يمكنك الوصول إليه من أي جهاز به اتصال بالإنترنت"

خطة الدراسة

الهدف الرئيسي للمحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) هو تحسين القدرة التحليلية وكفاءة اتخاذ القرارات في مجال تجربة المستهلكين، وتعميق تحديد احتياجات العملاء.

خلال الأسابيع الستة من البرنامج، يتم عمل الكفاءات الإدارية كعناصر رئيسية لكادر أو NPS أو CSAT أو مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI's) التكميلية أو السمعة عبر الإنترنت، من بين موضوعات أخرى ذات صلة.

تهدف الخطة الدراسية إلى تثقيف القادة القادرين على قيادة فرق عالية الأداء في القطاع الرقمي واكتساب مهارات صنع القرار وإدارة المشاريع من منظور استراتيجي وتكنولوجي وابتكاري. لهذا، يتم تكييف تجربة التعلم مع احتياجات كل طالب من خلال تقديم مواد التدريس في مختلف أشكال الوسائط المتعددة والنصوص.

بالإضافة إلى ذلك، يسمح الشكل المرن للمؤهل العلمي للطلاب بتنظيم مواردهم الأكاديمية وفقاً لساعات عملهم ومسؤولياتهم. بالمثل، تستخدم المنهجية التربوية لإعادة التعلم (Relearning) لتعزيز التعلم الهادف والدائم.

تم تطوير هذه المحاضرة الجامعية على مدى 6 أسابيع وتنقسم إلى 1 واحدة.

تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)

الوحدة 1

أين ومتى وكيف يتم تدريسها؟

توفر TECH إمكانية تطوير هذه المحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) عبر الإنترنت تمامًا. خلال الأسابيع 6 التي يستمر فيها التخصص، سيتمكن الطالب من الوصول إلى جميع مستويات هذا البرنامج في أي وقت، مما سيسمح له بإدارة وقت دراسته بنفسه.

إنها تجربة تعليمية فريدة
ومهمة وحاسمة لتعزيز تطورك
المهني وتحقيق قفزة حاسمة"



الوحدة 1: تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)

<p>4.1 مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) التكميلية</p> <p>1.4.1 رضا العملاء عن درجة صعوبة إجراء معين</p> <p>2.4.1 CLV: القيمة الحياتية للعميل</p> <p>3.4.1 معدلات التسرب والاستبقاء</p> <p>4.4.1 الخصائص القطاعية</p>	<p>3.1 CSAT رضا العملاء</p> <p>1.3.1 CSAT ماذا تحسب وكيف</p> <p>2.3.1 استخدام مصادر CSAT كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي.</p> <p>3.3.1 أمثلة ومراجع قطاعية</p>	<p>2.1 NPS، ولاء العملاء</p> <p>1.2.1 NPS: ماذا تحسب وكيف</p> <p>2.2.1 استخدام مصادر NPS كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي.</p> <p>3.2.1 أمثلة ومراجع قطاعية</p>	<p>1.1 جودة البيانات وتفعيلها. العناصر الرئيسية للوحة القيادة</p> <p>1.1.1 النقاط البيانات</p> <p>1.1.1.1 ماذا ومتى وكيفية جمع التغذية الراجعة من العملاء</p> <p>2.1.1 تحليل البيانات</p> <p>1.2.1.1 متطلبات الحفاظ على نظام يمكن تفسيره من قبل طبقات المنظمة المختلفة بمرور الوقت</p> <p>3.1.1 اتخاذ القرارات</p> <p>1.3.1.1 التفسير والإجراءات</p>
<p>8.1 الهيكل التكنولوجي. الجوانب الرئيسية</p> <p>1.8.1 الأمان</p> <p>2.8.1 الخصوصية</p> <p>3.8.1 النزاهة</p> <p>4.8.1 قابلية التوسع</p> <p>5.8.1 الوقت الحقيقي</p>	<p>7.1 أساسيات تحقيق رؤية شاملة لتغذية راجعة من العملاء</p> <p>1.7.1 اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية المثلى الخاصة بك</p> <p>2.7.1 تحسين لحظة journey لجمع التغذية الراجعة</p> <p>3.7.1 تحديد هوية تجربة العميل حسب نوع ملف تعريف العميل</p>	<p>6.1 مركز الاتصال. الهاتف، أداة قوية لأخذ نبض العميل</p> <p>1.6.1 توضيح دور CX في تطوير منتج ابتكاري</p> <p>2.6.1 المراحل الأساسية</p> <p>3.6.1 أخطاء شائعة</p>	<p>5.1 السمعة اونلاين. أهمية البيانات الدلالية للإنترنت</p> <p>1.5.1 الاستماع النشط عبر الإنترنت: تحليل سمعة العلامة التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي والمقارنات وموقع الويب الخاص بك</p> <p>2.5.1 استراتيجية الاستجابة: التفاعل كأداة لإدارة سمعة العلامة التجارية</p> <p>3.5.1 منصات للاستماع والإدارة</p>
		<p>10.1 تجربة العملاء من نقاط انطلاق مختلفة: الطريق إلى التميز</p> <p>1.10.1 درجة معرفة عميلك والعميل المستهدف</p> <p>2.10.1 إدارة الخبرة مع الأفرقة الخارجية</p> <p>3.10.1 الموارد والوقت والمتابعة</p> <p>4.10.1 التبشير من فريق الإدارة/التنفيذي</p>	<p>9.1 لوحة التحكم</p> <p>1.9.1 الأدوار</p> <p>1.9.1.1 من يتفاعل؟ والغرض والتردد</p> <p>2.9.1 تصوير البيانات</p> <p>1.2.9.1 منصات</p> <p>3.9.1 تقييم الآثار المترتبة على عمليات دمج</p>



ما الذي يحرك المستهلك؟ بهذه المحاضرة الجامعية سوف تتعمق في أساسيات سلوكهم من نقاط انطلاق مختلفة، مع الخوض في أنواع ملف تعريف العملاء"



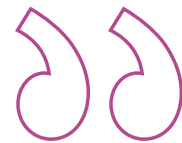
المنهجية

يقدم هذا البرنامج التدريبي طريقة مختلفة للتعلم. فقد تم تطوير منهجيتنا من خلال أسلوب التعليم المرتكز على التكرار: **Relearning** أو ما يعرف بمنهجية إعادة التعلم.

يتم استخدام نظام التدريس هذا، على سبيل المثال، في أكثر كليات الطب شهرة في العالم، وقد تم اعتباره أحد أكثر المناهج فعالية في المنشورات ذات الصلة مثل مجلة نيو إنجلند الطبية (*New England Journal of Medicine*).



اكتشف منهجية *Relearning* (منهجية إعادة التعلم)، وهي نظام يتخلى عن التعلم الخطي التقليدي ليأخذك عبر أنظمة التدريس التعليم المرتكزة على التكرار: إنها طريقة تعلم أثبتت فعاليتها بشكل كبير، لا سيما في المواد الدراسية التي تتطلب الحفظ"



تستخدم كلية إدارة الأعمال TECH منهج دراسة الحالة لوضع جميع محتويات المنهج في سياقها المناسب

يقدم برنامجنا منهج ثوري لتطوير المهارات والمعرفة. هدفنا هو تعزيز المهارات في سياق متغير وتنافسي ومتطلب للغاية.



مع جامعة TECH يمكنك تجربة طريقة تعلم تهز أسس الجامعات التقليدية في جميع أنحاء العالم"

يعدك هذا البرنامج لمواجهة تحديات جديدة في بيئات غير مستقرة ولتحقيق النجاح في عملك.

منهج تعلم مبتكرة ومختلفة

إن هذا البرنامج المُقدم من خلال TECH هو برنامج تدريس مكثف، تم خلقه من الصفر، والذي يقدم التحديات والقرارات الأكثر تطلبًا في هذا المجال، سواء على المستوى المحلي أو الدولي. تعزز هذه المنهجية النمو الشخصي والمهني، متخذة بذلك خطوة حاسمة نحو تحقيق النجاح. ومنهج دراسة الحالة، وهو أسلوب يرسى الأسس لهذا المحتوى، يكفل اتباع أحدث الحقائق الاقتصادية والاجتماعية والعملية.

ستتعلم، من خلال الأنشطة التعاونية والحالات الحقيقية،
حل المواقف المعقدة في بيئات العمل الحقيقية "



كان منهج دراسة الحالة هو نظام التعلم الأكثر استخدامًا من قبل أفضل كليات إدارة الأعمال في العالم منذ نشأتها. تم تطويره في عام 1912 بحيث لا يتعلم طلاب القانون القوانين بناءً على المحتويات النظرية فحسب، بل اعتمد منهج دراسة الحالة على تقديم مواقف معقدة حقيقية لهم لاتخاذ قرارات مستنيرة وتقدير الأحكام حول كيفية حلها. في عام 1924 تم تحديد هذه المنهجية كمنهج قياسي للتدريس في جامعة هارفارد.

أمام حالة معينة، ما الذي يجب أن يفعله المهني؟ هذا هو السؤال الذي نواجهه في منهج دراسة الحالة، وهو منهج تعلم موجه نحو الإجراءات المتخذة لحل الحالات. طوال البرنامج، سيواجه الطلاب عدة حالات حقيقية. يجب عليهم دمج كل معارفهم والتحقيق والجدال والدفاع عن أفكارهم وقراراتهم.

يعدك برنامجنا هذا لمواجهة تحديات جديدة
في بيئات غير مستقرة ولتحقيق النجاح في حياتك المهنية.

منهجية إعادة التعلم (Relearning)

تجمع جامعة TECH بين منهج دراسة الحالة ونظام التعلم عن بعد، 100% عبر الإنترنت والقائم على التكرار، حيث تجمع بين عناصر مختلفة في كل درس.

نحن نعزز منهج دراسة الحالة بأفضل منهجية تدريس 100% عبر الإنترنت في الوقت الحالي وهي: منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ *Relearning*.

سيسمح لك نظامنا عبر الإنترنت بتنظيم وقتك ووتيرة التعلم، وتكييفه مع جداولك. يمكنك الوصول إلى المحتويات من أي جهاز ثابت أو محمول مع اتصال بالإنترنت.

في TECH ستتعلم بمنهجية رائدة مصممة لتدريب مدرء المستقبل. وهذا المنهج، في طبيعة التعليم العالمي، يسمى *Relearning* أو إعادة التعلم.

كلية إدارة الأعمال الخاصة بنا هي الكلية الوحيدة الناطقة باللغة الإسبانية المصريح لها لاستخدام هذا المنهج الناجح. في عام 2019، تمكنا من تحسين مستويات الرضا العام لطلابنا من حيث (جودة التدريس، جودة المواد، هيكل الدورة، الأهداف...) فيما يتعلق بمؤشرات أفضل جامعة عبر الإنترنت باللغة الإسبانية.

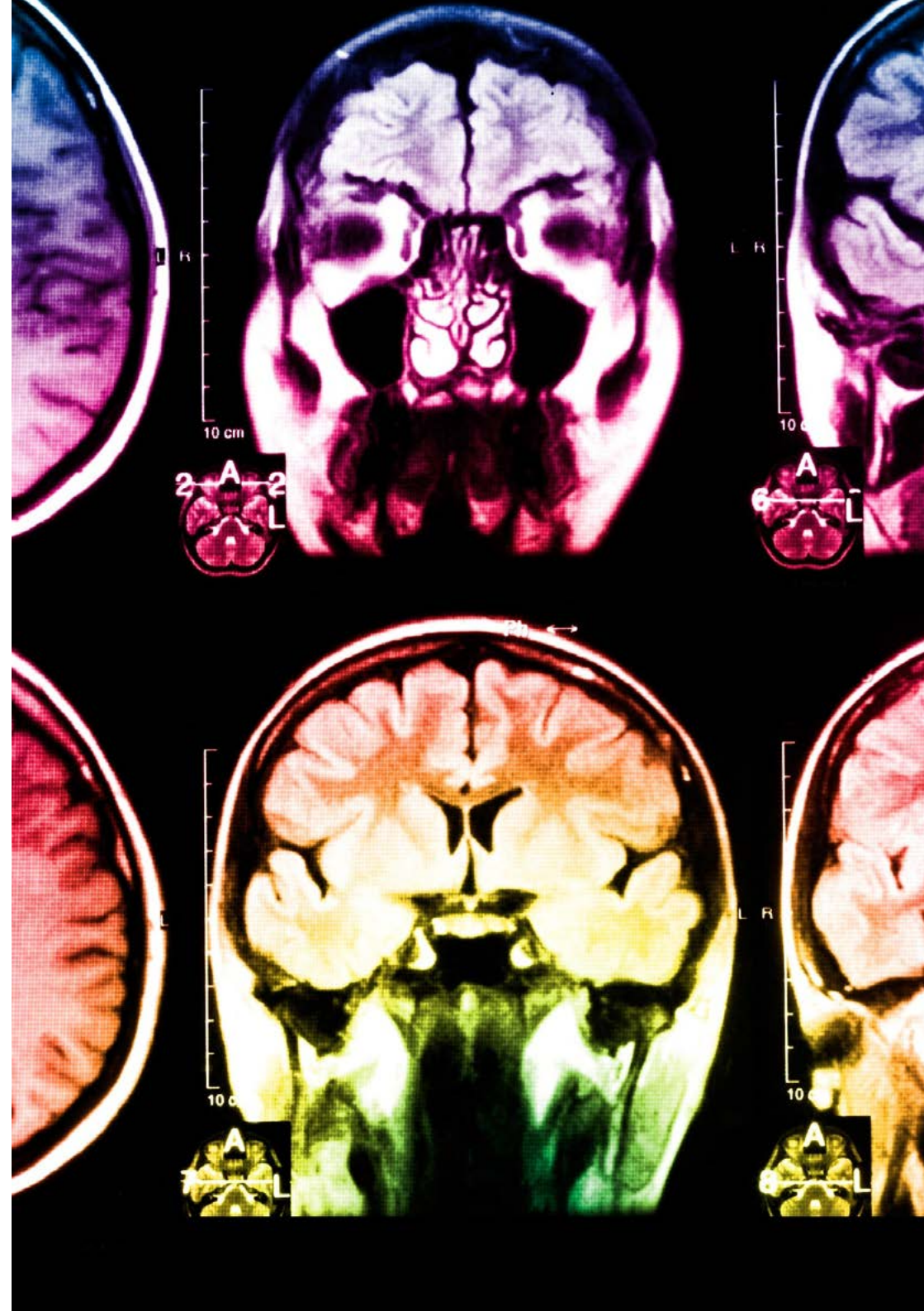


في برنامجنا، التعلم ليس عملية خطية، ولكنه يحدث في شكل لولبي (نتعلّم ثم نطرح ماتعلمناه جانبًا فننساها ثم نعيد تعلمه). لذلك، نقوم بدمج كل عنصر من هذه العناصر بشكل مركزي. باستخدام هذه المنهجية، تم تدريب أكثر من 650000 خريج جامعي بنجاح غير مسبوق في مجالات متنوعة مثل الكيمياء الحيوية، وعلم الوراثة، والجراحة، والقانون الدولي، والمهارات الإدارية، وعلوم الرياضة، والفلسفة، والقانون، والهندسة، والصحافة، والتاريخ، والأسواق والأدوات المالية. كل ذلك في بيئة شديدة المتطلبات، مع طلاب جامعيين يتمتعون بمظهر اجتماعي واقتصادي مرتفع ومتوسط عمر يبلغ 43.5 عاماً.

ستتيح لك منهجية إعادة التعلم والمعروفة بـ Relearning،
التعلم بجهد أقل ومزيد من الأداء، وإشراكك بشكل أكبر في
تخصصك، وتنمية الروح النقدية لديك، وكذلك قدرتك على
الدفاع عن الحجج والآراء المتباينة: إنها معادلة واضحة للنجاح.

استنادًا إلى أحدث الأدلة العلمية في مجال علم الأعصاب، لا نعرف فقط كيفية تنظيم المعلومات والأفكار والصور والذكريات، ولكننا نعلم أيضًا أن المكان والسياق الذي تعلمنا فيه شيئًا هو ضروريًا لكي نكون قادرين على تذكرها وتخزينها في الحُصين بالمخ، لكي نحتفظ بها في ذاكرتنا طويلة المدى.

بهذه الطريقة، وفيما يسمى التعلم الإلكتروني المعتمد على السياق العصبي، ترتبط العناصر المختلفة لبرنامجنا بالسباق الذي يطور فيه المشارك ممارسته المهنية.



يقدم هذا البرنامج أفضل المواد التعليمية المُعدَّة بعناية للمهنيين:

المواد الدراسية



يتم إنشاء جميع محتويات التدريس من قبل المتخصصين الذين سيقومون بتدريس البرنامج الجامعي، وتحديدًا من أجله، بحيث يكون التطوير التعليمي محددًا وملموشًا حقًا.

ثم يتم تطبيق هذه المحتويات على التنسيق السمعي البصري الذي سيخلق منهج جامعة TECH في العمل عبر الإنترنت. كل هذا بأحدث التقنيات التي تقدم أجزاء عالية الجودة في كل مادة من المواد التي يتم توفيرها للطلاب.

المحاضرات الرئيسية



هناك أدلة علمية على فائدة المراقبة بواسطة الخبراء كطرف ثالث في عملية التعلم.

إن مفهوم ما يسمى *Learning from an Expert* أو التعلم من خبير يقوي المعرفة والذاكرة، ويولد الثقة في القرارات الصعبة في المستقبل.

التدريب العملي على المهارات الإدارية

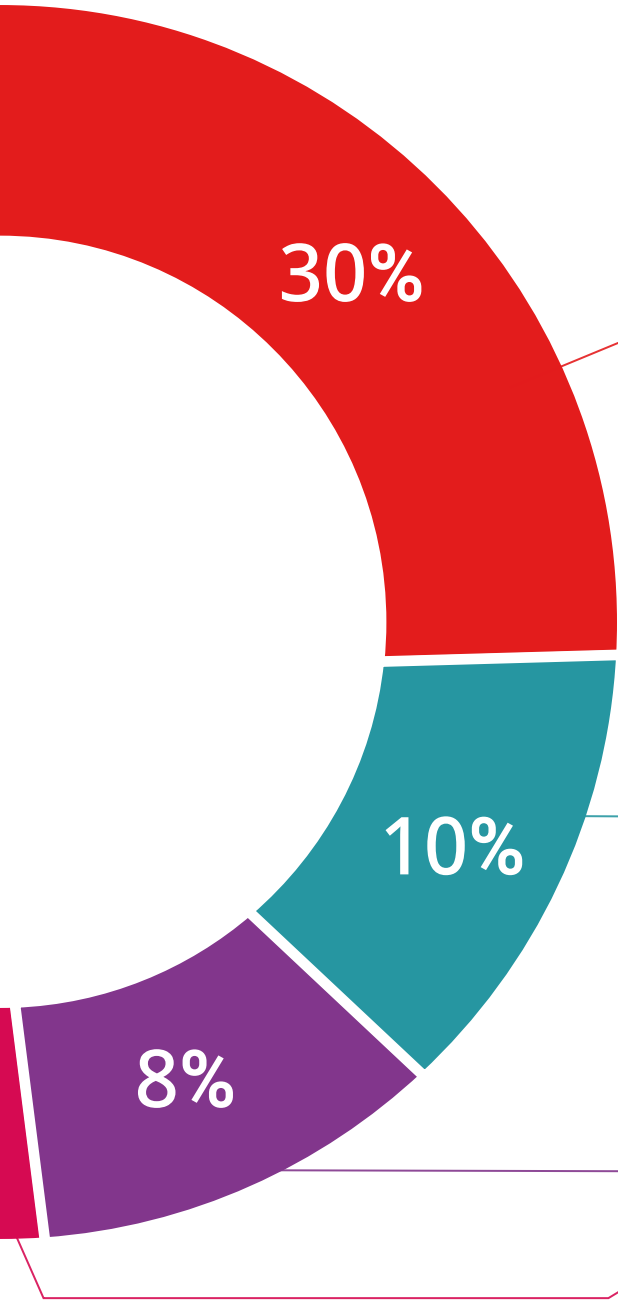


سيضطلعون بأنشطة لتطوير كفاءات إدارية محددة في كل مجال مواضيعي. التدريب العملي والديناميكيات لاكتساب وتطوير المهارات والقدرات التي يحتاجها كبار المديرين لنموهم في إطار العولمة التي نعيشها.

قراءات تكميلية



المقالات الحديثة، ووثائق اعتمدت بتوافق الآراء، والأدلة الدولية..من بين آخرين. في مكتبة جامعة TECH الافتراضية، سيتمكن الطالب من الوصول إلى كل ما يحتاجه لإكمال تدريبه.





دراسات الحالة (Case studies)

سيقومون بإكمال مجموعة مختارة من أفضل دراسات الحالة المختارة خصيصًا لهذا المؤهل. حالات معروضة ومحللة ومدروسة من قبل أفضل المتخصصين في الإدارة العليا على الساحة الدولية.



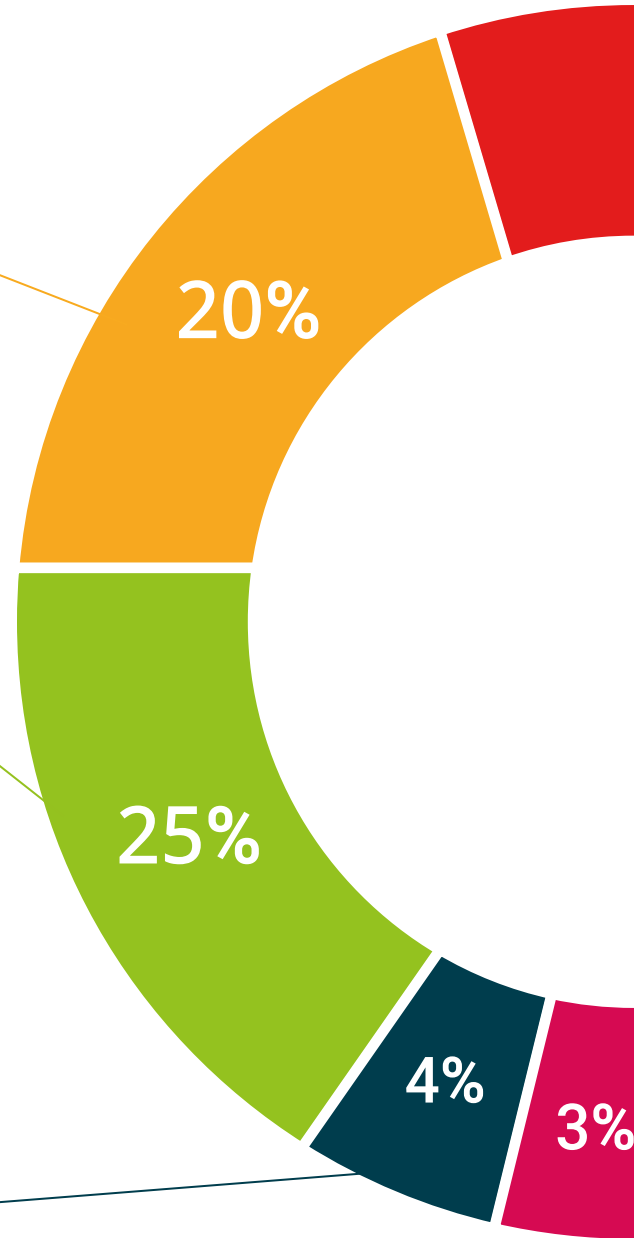
ملخصات تفاعلية

يقدم فريق جامعة TECH المحتويات بطريقة جذابة وديناميكية في أقراص الوسائط المتعددة التي تشمل الملفات الصوتية والفيديوهات والصور والرسوم البيانية والخرائط المفاهيمية من أجل تعزيز المعرفة. اعترفت شركة مايكروسوفت بهذا النظام التعليمي الفريد لتقديم محتوى الوسائط المتعددة على أنه "قصة نجاح أوروبية".



الاختبار وإعادة الاختبار

يتم بشكل دوري تقييم وإعادة تقييم معرفة الطالب في جميع مراحل البرنامج، من خلال الأنشطة والتدريبات التقييمية وذاتية التقييم: حتى يتمكن من التحقق من كيفية تحقيق أهدافه.



الملف الشخصي لطلابنا

المحاضرة الجامعية موجهة الى الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أي من المؤهلات العلمية التالية في مجال العلوم الاجتماعية والقانونية والإدارية والاقتصادية.

يشكل تنوع المشاركين الذين لديهم ملامح أكاديمية مختلفة ومن جنسيات متعددة النهج متعدد التخصصات لهذا البرنامج.

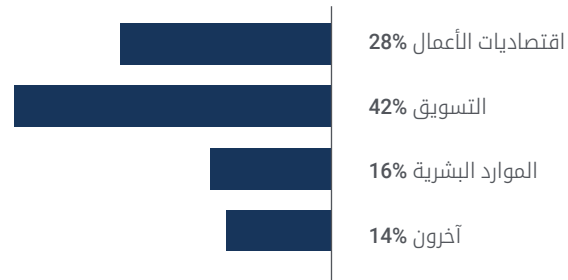
المهنيون الذين، كونهم ليسانسين جامعيين في أي مجال، لديهم خبرة عملية لمدة عامين في مجال التسويق الرقمي يمكنهم أيضاً الحصول على المحاضرة الجامعية.



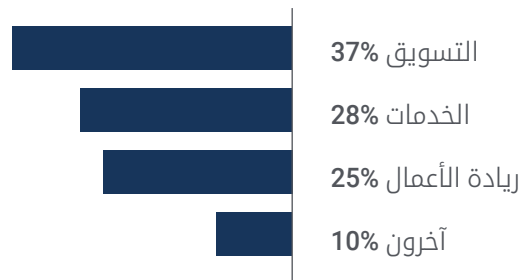
قم بالانطلاق في مسار مهني جديد واختص في
قطاع مبتكر يشهده أكبر الشركات في العالم اليوم"



المؤهل في المجال



المؤهل الأكاديمي



متوسط العمر

بين 35 و 45 سنة

عدد سنوات الخبرة



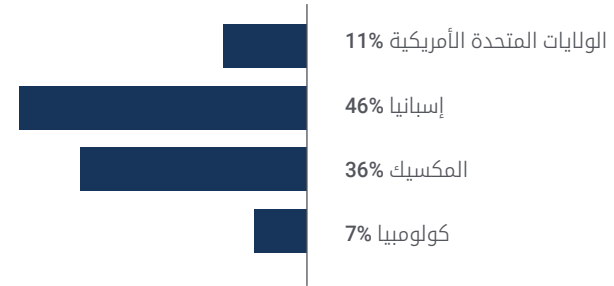


Irene Martín Montaña

مديرة تجربة العملاء

"لقد كانت محاضرة جامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) تجربة ذات قيمة استثنائية بالنسبة لي. بفضل المعرفة والمهارات التي اكتسبتها، لدي الآن فهم عميق لكيفية قياس وتحسين تجربة العملاء في شركتي. كان المعلمون محترفين للغاية وذوي خبرة، وكان منظورهم العملي لا يقدر بثمن في تطوري المهني"

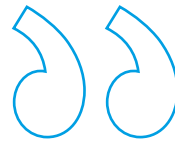
التوزيع الجغرافي



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

يتكون فريق التدريس لمحاضرة جامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) من محترفين نشطين يتمتعون بمهنة مثبتة في مجال تجربة المستخدم. المعلمون متخصصون في تحليل البيانات واستراتيجيات التحسين وقرارات العمل المستنيرة. بالإضافة إلى ذلك، من خلال النشاط في هذا القطاع، يمكن للمهنيين أن يقدموا للطلاب منظورًا عمليًا ومحدثًا لتجربة العملاء وكيف تتطور حاليًا.

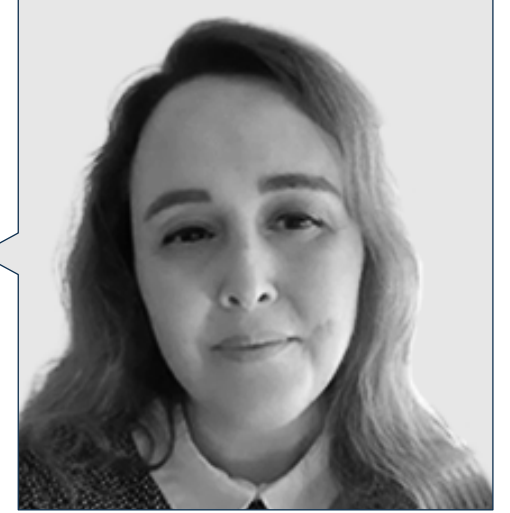
سيكون خبراء تجربة العملاء المدرجون في هذا البرنامج
تحت تصرفك لحل أي أسئلة تنشأ أثناء سير البرنامج"



هيكـل الإدارة

أ. Yépez Molina, Pilar

- ♦ مستشارة ومدرية تسويق لشركات تحت العلامة التجارية La Digitalista
- ♦ مديرة إبداعية تنفيذية وشريكة مؤسسة في إنشاء وتطوير حملات تسويق عبر الإنترنت وخارج الإنترنت في بلجيكا
- ♦ المديرة الإبداعية التنفيذية تنشئ وتطور حملات تسويقية ترويجية وعلاقية لعملاء الإنترنت وغير المتصلين في Sídecar SGM
- ♦ مديرة إبداعية عبر الإنترنت ومديرة إبداعية في MC Comunicación
- ♦ أستاذة التسويق الرقمي في رابطة الصحفيين في كاتالونيا
- ♦ محاضرة في التسويق الرقمي واستراتيجيات الاتصالات في درجة الهندسة BES La Salle
- ♦ مدرسة تسويق رقمي في كلية يونيسيت للأعمال
- ♦ دراسات عليا في التسويق العلائقي من قبل معهد الاقتصاد الرقمي ICEMD
- ♦ بكالوريوس في الإعلان والعلاقات العامة من جامعة إشبيلية



الأستاذة

أ. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ مدير استخبارات العملاء في Iberostar Group
- ♦ مدير المشروع الرقمي في مجموعة إبيروستار
- ♦ محفل في الابتكار وتجربة العميل
- ♦ مستشار التجارة الخارجية والاستثمار
- ♦ وكيل الاستقبال وخدمة العملاء
- ♦ ماجستير في إدارة الأعمال التجارية الدولية من مركز الدراسات الاقتصادية والتجارية
- ♦ برنامج تطوير التنظيم والإدارة والتنظيم من قبل كلية ديوستو للأعمال
- ♦ ليسانس إدارة الأعمال والإدارة بتخصص في التسويق والمبيعات من جامعة ديوستو بيزنس



مدى تأثير هذه الدراسة على حياتك المهنية

يمكن أن يكون لهذه المحاضرة الجامعية تأثير كبير على مهنة محترف متخصص في التسويق الرقمي. ذلك لأن هذا البرنامج يوفر مهارات ومعرفة عملية تحظى بتقدير كبير في سوق اليوم. بهذه الطريقة، يمكن للليسانسين تطبيق ما تعلموه في عملهم اليومي وتحسين تجربة المستخدم لعملائهم. بالإضافة إلى ذلك، تتيح مرونة البرنامج عبر الإنترنت للطلاب تكييف دراستهم مع جدول عملهم وجدولهم الشخصي، مما يساهم على مواصلة العمل مع تحسين مهاراتهم ومعارفهم. هذا يضمن المزيد من الرضا الوظيفي وفرص وظيفية أفضل في المستقبل.

إذا لاحظتم أن حياتكم المهنية تحتاج
إلى نقلة نوعية، فإن هذه المحاضرة
الجامعية فرصة فريدة لتحقيقها"



هل أنت مستعد لأخذ القفزة الأمام؟ فالتطوير المهني الممتاز في انتظارك.

محاضرة جامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) من TECH هو برنامج مكثف يعدك لمواجهة التحديات وقرارات الأعمال في مجال التسويق الرقمي. الهدف الرئيسي هو تعزيز نموك الشخصي والمهني. نساعدك على تحقيق النجاح. إذا كنت ترغب في تحسين نفسك، وإجراء تغيير إيجابي على المستوى المهني، والتواصل مع الأفضل فهذا هو المكان المناسب لك.

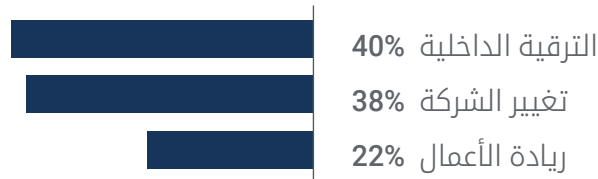
قم بتعزيز مسارك المهني وتوجيهه
نحو تجربة العملاء مع TECH.

لحظة التغيير



ستكون المعرفة المكتسبة هي أعظم أصولك لضمان اتخاذ إجراء في حالات عدم وجود تجربة العملاء في الشركات.

نوع التغيير



تحسين الأجور

دراسة هذا البرنامج يعني لطلابنا زيادة في الراتب تزيد عن 27%



المزايا لشركتك

يمكن للتدريب الذي تقدمه محاضرة جامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) ليسانسيهم أن يجلب فوائد متعددة للشركات التي توظفهم. يتمتع هؤلاء المهنيون بالقدرة على تحليل البيانات وتفسيرها وتطبيقها لتحسين UX للعملاء.

باستخدام الممارسات القائمة على البيانات، يمكن للشركات اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين رضا العملاء وزيادة الاحتفاظ. بالإضافة إلى ذلك، من خلال وجود متخصص في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)، يمكن للشركة تحسين سمعتها والتميز عن المنافسة، مما قد يؤدي إلى نمو مستدام ومربح.



إن الدرجة العالية جداً من التخصص في تجربة العملاء التي ستحصل عليها مع هذا البرنامج ستجعلك أحد الأصول التي لا غنى عنها في شركتك، فضلاً عن ارتفاع الطلب في سوق العمل الحالي"

يعد تطوير المواهب والاحتفاظ بها في الشركات أفضل استثمار طويل الأجل.

رأس المال الفكري ونمو المواهب

سيقدم المسؤول التنفيذي الشركة إلى المفاهيم والاستراتيجيات ووجهات النظر الجديدة التي يمكن أن تحدث تغييرات كبيرة في المنظمة.

01

الاحتفاظ بالمديرين التنفيذيين ذوي الإمكانيات العالية لتجنب استنزاف المواهب

يعزز هذا البرنامج الصلة بين الشركة والمدير ويفتح آفاقًا جديدة للنمو المهني داخل الشركة.

02

وكلاء البناء للتغيير

ستكون قادرًا على اتخاذ القرارات في أوقات عدم اليقين، والأزمات مما يساعد المنظمة في التغلب على العقبات.

03

زيادة إمكانيات التوسع الدولي

بفضل هذا البرنامج، ستتواصل الشركة مع الأسواق الرئيسية في الاقتصاد العالمي.

04

تطوير مشاريع شخصية

يمكن للمهني العمل في مشروع حقيقي أو تطوير مشاريع جديدة في نطاق البحث والتطوير أو تطوير الأعمال في شركتك.

05

تعزيز القدرة التنافسية

سيزود هذا البرنامج مهنييه بالمهارات لمواجهة التحديات الجديدة وبالتالي تعزيز المؤسسة.

06



المؤهل العلمي

تضمن هذه المحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحداثة، الحصول على شهادة صادرة عن TECH الجامعة التكنولوجية.

اجتاز هذا البرنامج بنجاح واحصل على شهادتك الجامعية دون الحاجة إلى السفر أو القيام بأية إجراءات مرهقة"



تحتوي المحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics) على البرنامج العلمي الأكثر اكتمالا وحدثا في السوق.

بعد اجتياز التقييم، سيحصل الطالب عن طريق البريد العادي* مصحوب بعلم وصول مؤهل **المحاضرة الجامعية** الصادر عن **TECH الجامعة التكنولوجية**.

إن المؤهل الصادر عن **TECH الجامعة التكنولوجية** سوف يشير إلى التقدير الذي تم الحصول عليه في برنامج المحاضرة الجامعية وسوف يفي بالمتطلبات التي عادة ما تُطلب من قبل مكاتب التوظيف ومسابقات التعيين ولجان التقييم الوظيفي والمهني.

المؤهل العلمي: **المحاضرة الجامعية في تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)**

عدد الساعات الدراسية المعتمدة: 150 ساعة





محاضرة جامعية تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)

« طريقة التدريس: أونلاين


« مدة الدراسة: 6 أسابيع

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعياً

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين



تحليلات تجربة العملاء (Customer Experience Analytics)