

شهادة الخبرة الجامعية البحث في تجربة العملاء



الجامعة
التكنولوجية **tech**

شهادة الخبرة الجامعية البحث في تجربة العملاء

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 أشهر

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعياً

« مواعيد الدراسة: وفقاً لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

« موجه إلى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أيًا من الشهادات

في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية والأعمال

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

الفهرس

04	الأهداف	03	لماذا تدرس برنامجنا هذا تحديداً؟	02	لماذا تدرس في TECH؟	01	كلمة الترحيب
	صفحة 14		صفحة 10		صفحة 6		صفحة 4
07	ملف طلابنا الشخصي	06	المنهجية	05	الهيكل والمحتوى		
	صفحة 36		صفحة 28		صفحة 20		
10	المزايا لشركتك	09	مدى تأثير هذه الدراسة على حياتك المهنية	08	هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية		
	صفحة 48		صفحة 44		صفحة 40		
11	المؤهل العلمي						
	صفحة 52						

كلمة الترحيب

يجبر النظام البيئي الرقمي الجديد الشركات على تطوير استراتيجياتها لجذب عملاء جدد وكسب ولائهم وتحسين رضا عملية الشراء. في هذا السيناريو، يعد امتلاك الأدوات الأكثر تقدماً لدراسة السوق المحتمل واكتشاف منافذ جديدة أمراً أساسياً لنجاح الأعمال. لهذا السبب، أنشأت TECH هذا المؤهل العلمي عبر الإنترنت 100٪ والذي يوفر للمهني أحدث المعلومات حول تقنيات البحث وتحليل ملف تعريف المستهلك والتكنولوجيا لتنفيذ نظام تجربة عملاء جيد. كل هذا، بالإضافة إلى، برنامج طوره أفضل الخبراء ويمكن الوصول إلى محتواه على مدار 24 ساعة في اليوم من أي جهاز رقمي له اتصال بالإنترنت.



شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء
TECH الجامعة التكنولوجية

طور خطط بحثية ناجحة في تجربة العملاء بفضل
شهادة الخبرة الجامعية هذه عبر الإنترنت 100%



لماذا تدرس في TECH؟

TECH هي أكبر كلية أعمال عبر الإنترنت بنسبة 100% في العالم. إنها مدرسة نخبة للأعمال، مع نموذج يعتمد على أعلى المعايير الأكاديمية. مركز عالمي المستوى لتعليم المهارات الإدارية المكثفة.



TECH هي جامعة في طليعة التكنولوجيا، وتضع جميع مواردها تحت تصرف الطلاب لمساعدتهم على تحقيق النجاح في ريادة 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 بأكبر قدر من الاعتراف الدولي والذي سيوفر للطالب 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



يشترك 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+

مدراء 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 التعرف بمخاوفه ورؤية 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.

tech 09 | لماذا تدرس في 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 تحدٍ 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 مهارتك 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.

الأهداف

الغرض من هذا المؤهل العلمي هو تزويد الطلاب بأكثر تقنيات ومنهجيات البحث فعالية وحديثة لقياس تجربة المستخدم. لتحقيق هذا الهدف، لا توفر TECH المواد التعليمية الأكثر ابتكارًا فحسب، بل توفر أيضًا محاكاة الحالات التي ستقود اليسانس إلى الاندماج في عملهم اليومي، وهي الاستراتيجيات الأكثر تقدمًا لتقدمك المهني في مجال تجربة العملاء.

بفضل استراتيجيات البحث التي يوفرها هذا البرنامج، ستتمكن
من اكتشاف منافذ السوق المحتملة لعلاماتك التجارية"



أهداف الطلاب هي أهداف TECH أيضًا
العمل معا لتحقيقها

شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء تدرب الطالب على:

01

تحليل وقياس تجربة المستخدم بناءً على منشورات مختلفة

02

قيادة مشاريع البحث التي تجمع بين التقنيات الكمية والكيفية

03

تحديد الاحتياجات والنقاط الحساسة للتحسين

04

تطوير المزايا التنافسية للشركة

05

عرض المقترحات المتعلقة بصنع القرار الاستراتيجي للمنظمة والدفاع عنها



تحديد واقتراح الاحتياجات السوقية المحتملة والثغرات والنقاط الحساسة للاستخدام الأمثل في المنتجات والخدمات والعمليات الداخلية

08

وضع منهجيات عمل لتبسيط وتشجيع الإبداع والتحسين المستمر

06

تحديد مصادر البيانات لجمع تغذية راجعة من العملاء

09

تقديم إرشادات لجمع التغذية الراجعة من العملاء الأكثر ملاءمة وفقاً لوقت الرحلة

10

تطوير حلول فعالة للمشاكل المعقدة

07



ترسيخ العلاقة الوثيقة بين التكنولوجيا وثقافة تجربة العملاء

14

دعم الجوانب الرئيسية لإدارة الخبرة مع الفرق الخارجية

11

تجميع الموارد والمراجع ذات مصدر إلهام لتصميم لوحة قياس فعالة للتكنولوجيا

12

تطوير التشخيص التكنولوجي كنقطة انطلاق لتنسيق معلومات العملاء

15

تصميم لوحة تحكم فعالة لرضا العملاء صالحة للأدوار المختلفة وموجهة نحو اتخاذ القرار

13



تحديد القيمة المضافة لمنصة إدارة تجربة العملاء (CEM)

18

تفصيل الأنواع المختلفة من مصادر جمع التغذية الراجعة من العملاء

16

تحليل فائدة استخدام منصة بيانات العملاء (CDP) والعمليات والأنظمة التي تساعد على تغذية معلومات العملاء ومراقبة السوق

19

تحديد العناصر الرئيسية للاستخدام الآمن والقانوني لبيانات العملاء في نطاق اللائحة العامة لحماية البيانات

20

تحديد العناصر الرئيسية لإنشاء وتطوير آلية قوية لإدارة العلاقة مع العملاء

17



الهيكل والمحتوى

شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء هو برنامج يهدف إلى تسهيل، في غضون 6 أشهر فقط، المعرفة الأكثر شمولاً في هذا المجال. لهذا السبب، سيكون تحت تصرف الطلاب جدول أعمال صممه خبراء أصليون على دراية بالموضوع والعديد من المواد التربوية المبتكرة التي تشكل المكتبة الافتراضية لهذا الخيار الأكاديمي.



تتوافر أقراص الوسائط المتعددة ودراسات الحالة
والقراءات التكميلية 24 ساعات في اليوم، 7 أيام
في الأسبوع"



خطة الدراسة

تم تصميم هذا المؤهل العلمي الجامعي مع الأخذ في الاعتبار أحدث الاتجاهات في مجال البحث الذي يهدف إلى تحسين رضا العملاء. برنامج سيكون بلا شك قبل وبعد المسار الوظيفي للطلاب الذين يصلون إلى هذا البرنامج بهدف التعميق في مجال يسمح لك بتلبية تطلعاتهم المهنية.

بالتالي، توفر TECH أجنـدة تأخذ الليسانس من اللحظة الأولى للتعمق في التقنيات المستخدمة اليوم لدراسة وتحليل ملف تعريف المستهلك، مع الأخذ في الاعتبار مساحة الاستهلاك الرقمي الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، بفضل ملخصات الفيديو لكل موضوع، ومقاطع الفيديو بالتفصيل، والقراءات الأساسية ودراسات الحالة، سيتعمق المهني بشكل أكثر ديناميكية في أدوات الاستماع النشط وتحديد الفرص وإدارة الخبرة وفقاً لدرجة النضج في هذا المجال من الشركة.

بالمثل، فإن طريقة إعادة التعلم (*Relearning*)، القائمة على التكرار المستمر للمحتوى الرئيسي، تسمح للطلاب بالحصول على تعلم أكثر فعالية وتقليل ساعات الحفظ.

بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب الحضور والفصول ذات الجداول الزمنية الضيقة يمنح مرونة أكبر للإدارة الذاتية للدراسة، مما يسمح للطلاب بالتوفيق بين أنشطته الشخصية اليومية مع التدريس الجيد الذي يقع في المقدمة الأكاديمية.

تم تطوير شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء على مدى 6 أشهر وتنقسم إلى 3 وحدات:

الوحدة 1

علوم العملاء: بحث في تجربة العملاء

الوحدة 2

تحليلات تجربة العملاء

الوحدة 3

تكنولوجيا وأدوات متقدمة لتجربة العملاء. منصة إدارة العملاء (CDP)

أين ومتى وكيف يتم تدريسها؟

تقدم TECH الجامعة التكنولوجية إمكانية دراسة شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء عبر الإنترنت بالكامل. خلال 6 أشهر من التدريب، ستتمكن من الوصول إلى جميع محتويات هذا البرنامج في أي وقت، مما يتيح لك إدارة وقت الدراسة بنفسك.

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



الوحدة 1. علوم العملاء: بحث في تجربة العملاء

<p>4.1 عملية تطوير CX للشركة. البحث 1.4.1 البحث من حيث CX 2.4.1 مجال الدراسة 1.2.4.1 دورة حياة العملاء 2.2.4.1 مراحل 3.2.4.1 موضوع التحقيق 3.4.1 تقنيات العمل لتعزيز CX. تمارين عملية 4.4.1 بحوث ذات موارد محدودة 5.4.1 مكتب خدمات المشاريع</p>	<p>3.1 الخريطة العالمية للعلاقات بين العملاء والخدمة: مخطط 1.3.1 مخطط الفائدة 2.3.1 فوائد المخطط في CX 3.3.1 تصميم المخطط</p>	<p>2.1 العامل الرئيسي في CX: القناة الشاملة 1.2.1 القناة الشاملة CX متعدد القنوات 2.2.1 تجربة مستخدم متعدد القنوات. النقاط الرئيسية 3.2.1 تحديد نضج القناة الشاملة</p>	<p>1.1 مبادئ وقيمة تجربة العملاء 1.1.1 الاختلافات بين CX و UX 2.1.1 تجربة العملاء كاستراتيجية للشركة 3.1.1 تحول CX: خطوة إلى الأمام في الثقافة التنظيمية</p>
<p>8.1 التقنيات النوعية في CX 1.8.1 التقنيات النوعية مجال التطبيق 2.8.1 أنواع التقنيات النوعية: مؤشرات الفائدة والقياس 1.2.8.1 التقييم الاستدلالي 2.2.8.1 المعيار 3.2.8.1 اختبار المستخدمين أو User Test 4.2.8.1 المقابلات الشخصية 5.2.8.1 Focus Group 6.2.8.1 Shadowing // Mystery 7.2.8.1 دراسة صحفية</p>	<p>7.1 التقنيات الكمية في CX 1.7.1 التقنيات الكمية مجال التطبيق 2.7.1 أنواع التقنيات الكمية: مؤشرات الفائدة والقياس 1.2.7.1 استطلاعات الرأي 2.2.7.1 اختبار المستخدمين أو User Test 3.2.7.1 Test A-B 4.2.7.1 دمج المقاييس في العمليات 5.2.7.1 Card-sorting 6.2.7.1 Tree-test 7.2.7.1 Eye-tracking</p>	<p>6.1 Customer journey في CX 1.6.1 Customer journey الفائدة 2.6.1 Customer journey المساهمات 3.6.1 تصميم Customer Journey: الجوانب الرئيسية</p>	<p>5.1 معرفة العميل المحتمل. شخصيات نموذجية 1.5.1 معرفة العملاء كأساس لتصميم الخبرة 2.5.1 21 نموذجًا أصليًا لـ Jung 3.5.1 تصميم الشخصيات</p>
		<p>10.1 إمكانية الوصول كجزء من CX 1.10.1 الوصول على كجزء من CX 2.10.1 مستويات الوصول إلى الويب. الجوانب القانونية 3.10.1 المواقع والمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها</p>	<p>9.1 منهجيات لاستخدامها في CX 1.9.1 منهجيات العمل 2.9.1 Design Thinking. التطبيق العملي في CX 3.9.1 Lean UX. التطبيق العملي في CX 4.9.1 رشيقة. التطبيق العملي في CX</p>

1.2 جودة البيانات وتفعيلها. العناصر الرئيسية للوحة القيادة
 1.1.2 التقاط البيانات
 1.1.1.2 ماذا ومتى وكيفية جمع التغذية الراجعة من العملاء
 2.1.2 تحليل البيانات
 1.2.1.2 متطلبات الحفاظ على نظام يمكن تفسيره من قبل طبقات المنظمة المختلفة بمرور الوقت
 3.1.2 اتخاذ القرارات
 1.3.1.2 الترجمة الشفوية والإجراءات

2.2 NPS، ولاء العملاء
 1.2.2 NPS: ماذا تحسب وكيف؟
 2.2.2 استخدام مصادر NPS كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي.
 إيجابيات وسلبيات
 3.2.2 أمثلة ومراجعات قطاعية

3.2 CSAT رضا العملاء
 1.3.2 CSAT ماذا تحسب وكيف؟
 2.3.2 استخدام مصادر CSAT كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي.
 إيجابيات وسلبيات
 3.3.2 أمثلة ومراجعات قطاعية

4.2 مؤشرات الأداء الرئيسية التكميلية
 1.4.2 CES: رضا العملاء عن درجة صعوبة إجراء معين
 2.4.2 CLV: القيمة الحياتية للعميل
 3.4.2 معدلات التسرب والاستبقاء
 4.4.2 الخصائص القطاعية

5.2 سمعة اونلاين. أهمية البيانات الدلالية للإنترنت
 1.5.2 الاستماع النشط عبر الإنترنت: تحليل سمعة العلامة التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي والمقارنات وموقع الويب الخاص بك
 2.5.2 استراتيجية الاستجابة: التفاعل كأداة لإدارة سمعة العلامة التجارية
 3.5.2 منصات للاستماع والإدارة

6.2 مركز الاتصال. الهاتف، أداة قوية لأخذ نبض العميل
 1.6.2 توفيق دور CX في تطوير منتج ابتكاري
 2.6.2 المراحل الأساسية
 3.6.2 أخطاء شائعة

7.2 أساسيات تحقيق رؤية شاملة لتغذية راجعة من العملاء
 1.7.2 اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية المثلى الخاصة بك
 2.7.2 تحسين لحظة الرحلة لجمع التغذية الراجعة
 3.7.2 تحديد هوية تجربة العميل حسب نوع ملف تعريف العميل

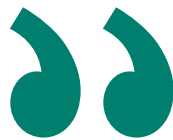
8.2 الهيكل التكنولوجي. الجوانب الرئيسية
 1.8.2 الأمان
 2.8.2 الخصوصية
 3.8.2 النزاهة
 4.8.2 قابلية التوسع
 5.8.2 الوقت الحقيقي

9.2 لوحة التحكم
 1.9.2 الأدوار
 1.1.9.2 من يتفاعل؟ والغرض والتردد
 2.9.2 تصوير البيانات
 1.2.9.2 منصات
 3.9.2 تقييم الآثار المترتبة على عمليات دمج

10.2 تجربة العملاء من نقاط انطلاق مختلفة: الطريق إلى التميز
 1.10.2 درجة معرفة عميلك والعميل المستهدف
 2.10.2 إدارة الخبرة مع الأمركة الخارجية
 3.10.2 الموارد والوقت والمتابعة
 4.10.2 التبشير من فريق الإدارة/التنفيذي

الوحدة 3. تكنولوجيا وأدوات متقدمة لتجربة العملاء. منصة إدارة العملاء

<p>1.3. تكنولوجيا الصوت في تجربة العملاء</p> <p>1.1.3. أساسيات نظام CX القائم على التكنولوجيا</p> <p>2.1.3. التكنولوجيا المرتبطة بـ CX</p> <p>3.1.3. التكنولوجيا في خدمة الناس</p> <p>4.1.3. التطبيق العملي</p>	<p>2.3. التشخيص التكنولوجي الأولي لتعزيز تجربة العملاء</p> <p>1.2.3. إجراء تشخيص في مجال الابتكار والتكنولوجيا</p> <p>2.2.3. أنواع الشركات وفقاً لنضجها التكنولوجي</p> <p>3.2.3. مراحل النشر الفعال للتكنولوجيا</p>	<p>3.3. نظم جمع المعلومات عن العملاء</p> <p>1.3.3. التغذية الراجعة للعملاء كأساس لعملية CX قابلة للتنفيذ</p> <p>2.3.3. مصادر جمع المعلومات المباشرة</p> <p>3.3.3. مصادر جمع المعلومات غير المباشرة</p> <p>4.3.3. مصادر مبتكرة لاكتساب العملاء</p> <p>5.3.3. التطبيق العملي</p>	<p>4.3. نظم جمع معلومات العملاء وتخزينها: CRM</p> <p>1.4.3. CRM صلة بالموضوع</p> <p>2.4.3. تطبيقات إدارة علاقات العملاء العملية في الشركة</p> <p>3.4.3. التكامل كعنصر أساسي لتغذية واستخدام إدارة العلاقة مع العملاء على النحو الأمثل</p> <p>4.4.3. العناصر الرئيسية لإنشاء وصيانة المعلومات في إدارة العلاقة مع العملاء</p>
<p>5.3. أنظمة لتحليل والحصول على رؤى العملاء</p> <p>1.5.3. رؤية العملاء 360</p> <p>2.5.3. الاختلافات بين CRM و CEM</p> <p>3.5.3. أساسيات إنشاء نظام CEM مفيد</p> <p>4.5.3. التطبيق العملي</p>	<p>6.3. الأنظمة لتشغيل ملفات تعريف العملاء</p> <p>1.6.3. إدارة معلومات إدارة علاقات العملاء لزيادة وعي العملاء</p> <p>2.6.3. المنصات التي تسهل رؤية شاملة للعملاء</p> <p>3.6.3. التطبيق العملي</p>	<p>7.3. أنظمة لدفع تجربة العملاء وتخصيصها: CDP</p> <p>1.7.3. منصة بيانات العملاء (CDP)</p> <p>2.7.3. CDP لتحسين CX</p> <p>3.7.3. منصة استخبارات العملاء (CIP)، وهي خطوة تتجاوز CDP</p>	<p>8.3. نظم بحوث السوق</p> <p>1.8.3. أهمية إشراك العملاء الحاليين والمحتملين</p> <p>2.8.3. CXResearch لدمج العميل في قراراتنا الاستراتيجية</p> <p>3.8.3. منصات لتتبع الرؤى واتجاهات السوق</p> <p>4.8.3. التطبيق العملي</p>
<p>9.3. اللائحة العامة لحماية البيانات، إطار أمن لمعالجة بيانات العملاء</p> <p>1.9.3. اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR). من ينطبق عليه؟</p> <p>2.9.3. العناصر الرئيسية للائحة العامة لحماية البيانات</p> <p>3.9.3. خرق اللائحة العامة لحماية البيانات. العواقب</p>	<p>10.3. النظام البيئي التكنولوجي لتعزيز استراتيجية CX</p> <p>1.10.3. أهمية التكنولوجيا القوية للتكنولوجيا CX الممتازة</p> <p>2.10.3. رسم بياني لتكامل نظم CX</p> <p>3.10.3. أساسيات التكنولوجيا لا تتحول ضد CX</p>		



عزز استراتيجية CX في النظام بيئي
التكنولوجي الجديد مع هذا المؤهل
العلمي الجامعي المتقدم"



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.

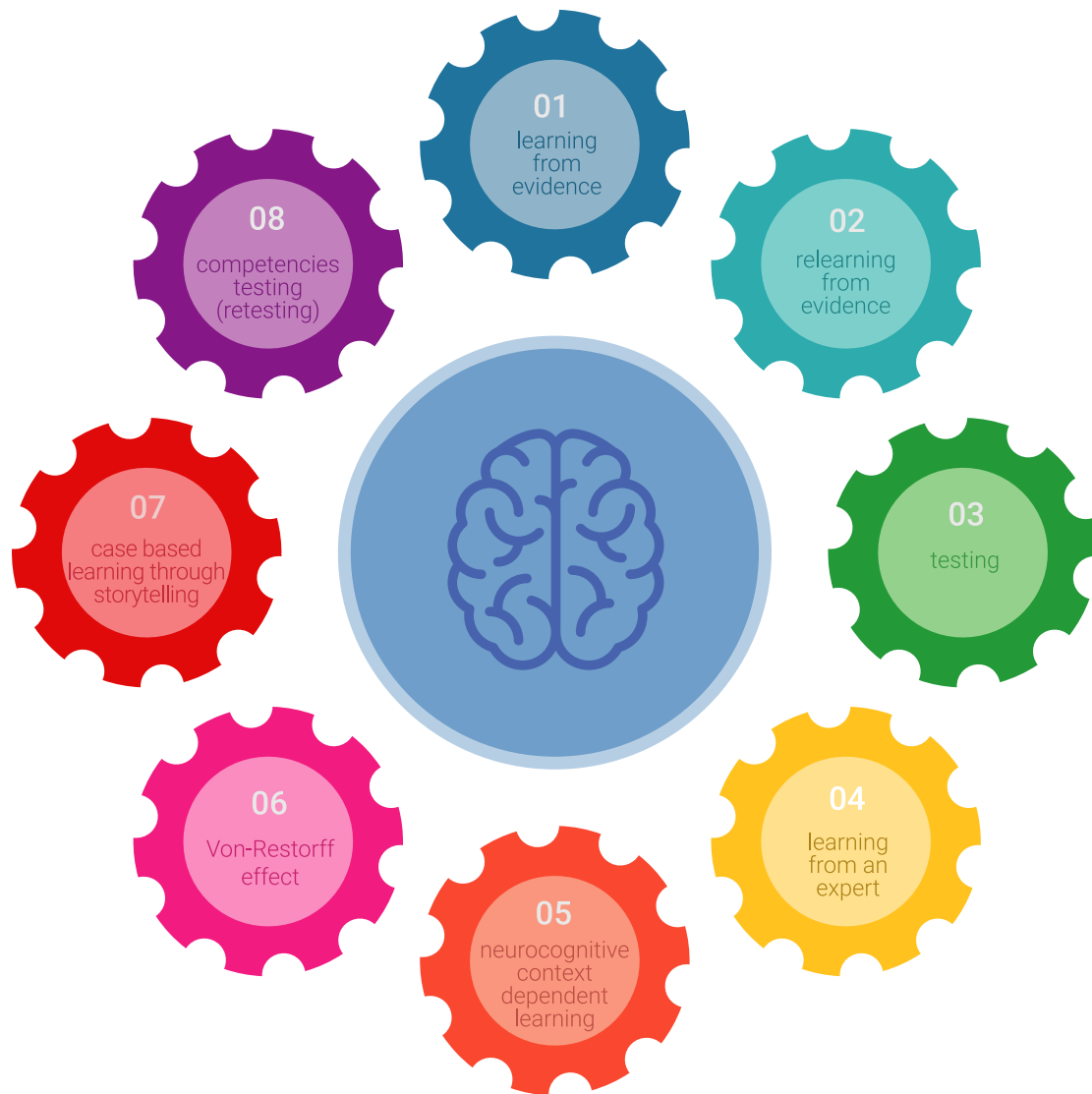
ستتعلم، من خلال الأنشطة التعاونية والحالات الحقيقية،
حل المواقف المعقدة في بيئات العمل الحقيقية "



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

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 والتحقق والجدال والدفاع عن أفكارهم وقراراتهم.



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 الحصين 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

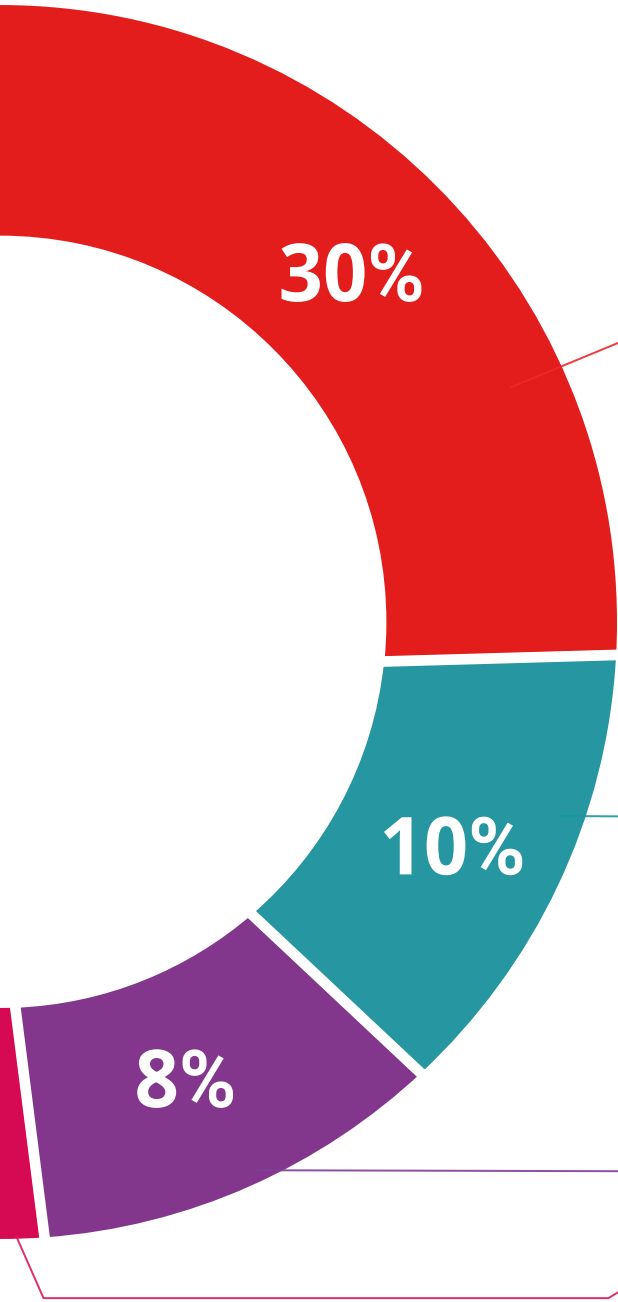


سيضطلعون بأنشطة لتطوير كفاءات إدارية محددة في كل مجال مواضيعي. التدريب العملي والديناميكيات لاكتساب وتطوير المهارات والقدرات التي يحتاجها كبار المديرين لنموهم في إطار العولمة التي نعيشها.

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.



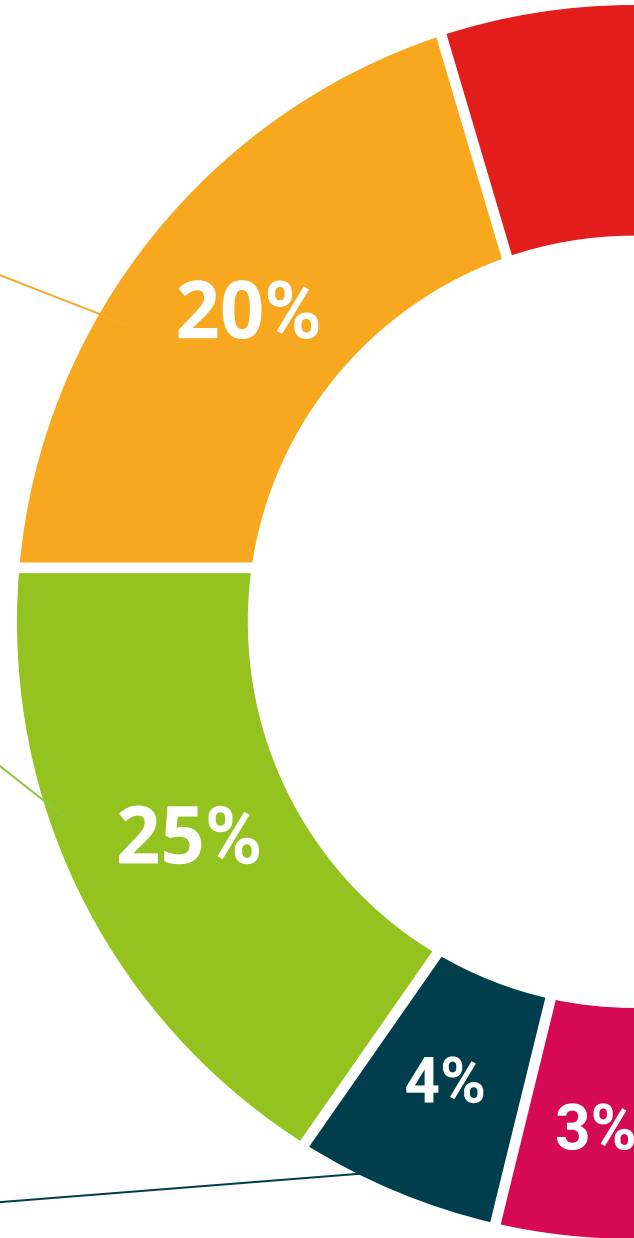
ملخصات تفاعلية

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.



ملف طلابنا الشخصي

البرنامج موجه إلى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أي من الشهادات في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية والأعمال.

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

أيضا سيكون بإمكان المهنيين الذين يحملون مؤهل جامعي في أي مجال ويمتلكون خبرة عملية لمدة عامين في مجال تجربة العملاء أن يحصلوا أيضًا على شهادة الخبرة الجامعية.



ارفع من مستوى مهاراتك للاستماع النشط للعملاء في وسائل التواصل الاجتماعي وتحليلها لتحسين الاهتمام الذي يتلقونه من العلامات التجارية"



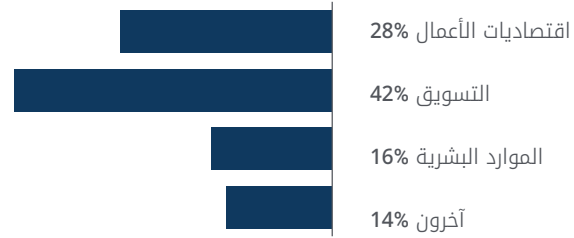
متوسط العمر

بين 35 و 45 سنة

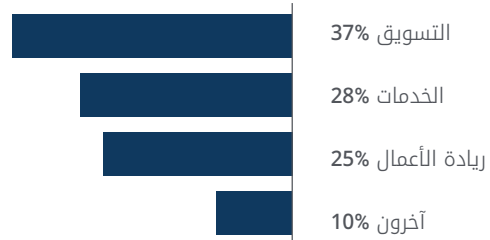
عدد سنوات الخبرة



التدريب في مجال



المؤهل الأكاديمي



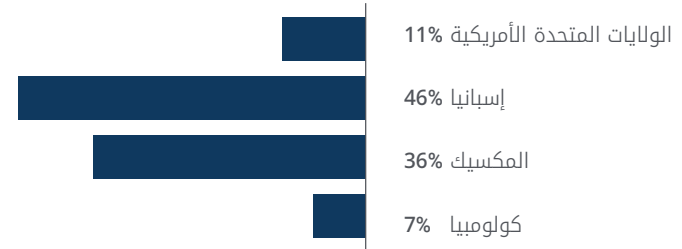


Julia Ruiz

أخصائية في التسويق وتجربة العملاء

"ليس من السهل العثور على مؤهل علمي جامعي بمستوى متقدم ومتوافق أيضًا مع العمل. في هذه المناسبة، قدمت لي TECH كل ما كنت أبحث عنه وسمحت لي أيضًا بالتقدم في إدارة تجربة العملاء للشركات المهمة"

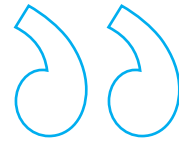
التوزيع الجغرافي



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

جمعت TECH في هذه الجامعة أعلى هيئة إدارة وتدريس في عالم التسويق واكتساب العملاء. تتجلى قدرتها الكبيرة على التطور في هذا القطاع ودمج أحدث الاتجاهات في دراسات السوق ورضا المستهلك في جدول الأعمال الذي سيتمكن الطلاب من الوصول إليه، في أي وقت من اليوم، من جهاز رقمي له اتصال بالإنترنت.

سيكون المحترفون الممتازون من عالم التسويق
مسؤولين على حصولك على تعلم متقدم في
مجال البحث في تجربة العملاء"



هيكّل الإدارة

أ. Yépez Molina, Pilar

- ♦ مستشارة ومدرّبة 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 Sidecar 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



الأساتذة

أ. Luchena Guarner, Estefanía

- ♦ مستشارة رقمية أولى في AKTIOS
- ♦ Cat Salut
- ♦ بنك سابديل
- ♦ CaixaBank (Caixabank Digital g CaixaBank Consumer Finance)
- ♦ BBVA, Línea Directa, إلخ..
- ♦ ليسانسة خبيرة تقنية في التصميم الجرافيكي والوسائط المتعددة والمعلوماتية الإدارية من جامعة ESERP-ESDAI
- ♦ معتمدة من Scrum ومالكة منتج من المدرسة الدولية لإدارة المشاريع (EIGP)
- ♦ مالكة المنتج، معتمدة في إدارة مشروع Agile وشهادة SCPO (معتمد من Scrum ومالك المنتج)
- ♦ Scrum Master في برنامج المواهب الرقمية المتقدم إدارة مشروع Agile
- ♦ شهادة HTML + CSS المتقدمة وتصميم الويب بواسطة SoftObert
- ♦ شهادة HTML5 + CSS3 المستجيبة وتصميم الويب من SoftObert
- ♦ شهادة في البرمجة اللغوية العصبية

د. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ مدير استخبارات العملاء في Iberostar Group
- ♦ مدير المشروع الرقمي في مجموعة إيبيروستار
- ♦ محلل 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

تم تصميم هذا البرنامج لتعزيز المسار الوظيفي للطلاب. يتضح ارتفاع الطلب على المتخصصين المؤهلين من قبل الشركات الكبيرة لدمج أكثر الاستراتيجيات فعالية في تجربة العملاء في خبير الجامعة هذا، والذي يتضمن أحدث الاتجاهات في تقنيات البحث.

تميز في القطاع عن طريق تصميم نموذج فعال
لإدارة رضا العملاء"



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

شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء من TECH هي برنامج مكثف يعد الطلاب لمواجهة تحديات وقرارات الأعمال في مجال إدارة تجربة العملاء. هدفها الرئيسي هو تعزيز النمو الشخصي والمهني، والمساعدة في تحقيق النجاح.

إذا أراد المهني تحسين نفسه، وتحقيق تغيير إيجابي على المستوى المهني والارتباط بالأفضل، فهذا هو موقعه.

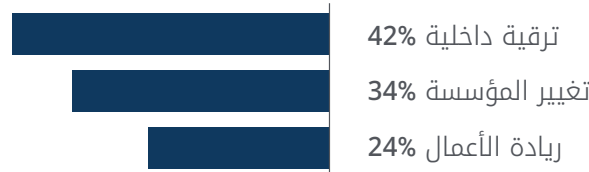
طور نفسك باستخدام أحدث
الأدوات لإدارة تجربة العملاء.

وقت التغيير



حقق تطلعاتك المهنية في مجال
أبحاث تجربة العملاء بهذا المؤهل
العلمي.

نوع التغيير



زيادة الرواتب

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



المزايا لشركتك

تم تصميم هذا البرنامج ليس فقط لتعزيز نمو المهني، ولكن أيضًا الشركات التي يؤدي فيها وظائفه اليومية. بهذه الطريقة، ستمكن الشركات من الاعتماد على موظفين متخصصين، قادرين على دمج أحدث التقنيات في البحث الذي يهدف إلى زيادة رضا العملاء عن الشركات والعلامات التجارية الرئيسية في سوق اليوم. بالتأكيد فرصة للنمو المتبادل.

بهذا البرنامج سترتقون باستراتيجيات البحث التي تستخدمها الشركات
بهدف تحديد صورة المستهلكين"



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

01 رأس المال الفكري ونمو المواهب

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

01

02 الاحتفاظ بالمديرين التنفيذيين ذوي الإمكانيات العالية لتجنب استنزاف المواهب

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

02

03 وكلاء البناء للتغيير

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

03

04 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 شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحداثة،
لحصول على مؤهل شهادة الخبرة الجامعية الصادر عن TECH الجامعة التكنولوجية.



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



تحتوي شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء على البرنامج علمي الأكثر اكتمالا وحدائثة في السوق.

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

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

المؤهل العلمي: شهادة الخبرة الجامعية في البحث في تجربة العملاء

عدد الساعات الدراسية المعتمدة: 450 ساعة





شهادة الخبرة الجامعية البحث في تجربة العملاء

« طريقة التدريس: أونلاين

« مدة الدراسة: 6 أشهر

« المؤهل الجامعي من: TECH الجامعة التكنولوجية

« عدد الساعات المخصصة للدراسة: 16 ساعات أسبوعيًا

« مواعيد الدراسة: وفقًا لوتيرتك الخاصة

« الامتحانات: أونلاين

شهادة الخبرة الجامعية البحث في تجربة العملاء