

شهادة الخبرة الجامعية (Customer Experience) تجربة العملاء



الجامعة
التكنولوجية
tech

شهادة الخبرة الجامعية تجربة العملاء (Customer Experience)

« 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

« موجهة إلى: الخريجين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أيًا من الشهادات

في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية والأعمال

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

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	الملف الشخصي لطلابنا	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

يعتمد نجاح الشركة اليوم على قدرتها على تقديم تجربة عملاء مرضية من خلال أدوات رقمية متعددة. لا غنى في هذا المجال عن دمج تطبيقات الهاتف المحمول أو الاتصال من خلال الشبكات الاجتماعية أو استخدام Chatbots. بالتالي، فإن القدرة على توليد أحاسيس فريدة يمثل تحديًا للمهنيين الذين يرغبون في النجاح في قطاع الأعمال. لتسهيل التقدم في هذا المجال، صممت TECH هذا المؤهل العلمي عبر الإنترنت 100% والذي يوفر معرفة متقدمة حول تجربة التسوق، والاستراتيجيات الأكثر حداثة لولاء المستهلك والأنظمة المستخدمة لتحليل الهدف. كل ذلك مع أفضل المواد التعليمية والمعلمين من الدرجة الأولى.



شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء (Customer Experience)
الجامعة التكنولوجية TECH

إنشئ تجربة مستخدم لا تُنسى بفضل شهادة الخبرة
الجامعية عبر الإنترنت 100%

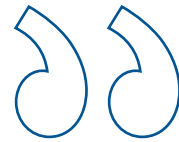


لماذا تدرس في TECH؟

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 بأكبر قدر من الاعتراف الدولي والذي سيوفر للطالب مفاتيح التطور في عالم يتغير باستمرار، حيث يجب أن يكون الابتكار هو الرهان الأساسي لكل رائد أعما.

"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.

من طلاب جامعة TECH يكملون دراساتهم بنجاح.

95%

إقامة شبكة جيدة من العلاقات

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



200+

جنسية مختلفة

100.000+

مدراء تنفيذيون يتم تدريبهم كل سنة

التمكين



يؤمنو 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.

اتفاقية تعاون مع أفضل الشركات

500+

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.

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

التحليلات



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

التميز الأكاديمي



في جامعة TECH يتم توفير أفضل منهجية تعلم عبر الإنترنت للطالب. 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 وحدثًا 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:

إعطاء دفعة أكيدة لمسيرة الطالب المهنية

01

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.

تطوير رؤية استراتيجية وعالمية للشركات

02

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.

تحمل مسؤوليات جديدة

04

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.

الأهداف

الغرض من هذا البرنامج هو تزويد الطلاب بتعليم متقدم في تجربة العملاء. بالتالي، في نهاية الأشهر 6 من مدة هذا الخيار الأكاديمي، سيتقن الخريج الأدوات الرئيسية المستخدمة لتحليل صورة المستهلك وقياس درجة رضاهم. تقنيات ستكمل أيضًا تعلمك حول القنوات الرقمية من أجل تجربة شراء لا تُنسى. لهذه الغاية، توفر TECH أحدث المعلومات التي يقدمها مدرس مختص.

حدد فرص التحسين وتعزيز التجارب الإيجابية من خلال
تحليل المقاييس التي يوفرها هذا البرنامج"



تحتضن جامعة TECH أهداف طلابها
إنهم يعملون معًا لتحقيقها

شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء (Customer Experience) تتيح لطلاب من:

01 تحديد مصادر البيانات لجمع تغذية راجعة من العملاء

01

02 تقديم إرشادات لجمع التغذية الراجعة من العملاء الأكثر
ملاءمة وفقًا لوقت الرحلة

02

03 توفير الأساسيات لتحسين نوعية البيانات واستهلاكها

03

04 تحديد المبادئ الأساسية اللازمة للإبقاء عليها في الهيكل
التكنولوجي للتقرير

04

05 تجميع الموارد والمراجع ذات مصدر إلهام لتصميم لوحة قياس
فعالة للتكنولوجيا

05



مراجعة وتقييم تجربة التسوق

08

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

06

استخدام التسويق العاطفي ورواية القصص لإنشاء تجربة تسوق لا تُنسى

09



تطبيق تقنيات اتصال فعالة لتحقيق خدمة عملاء ممتازة وتعزيز الولاء

10

تحليل مختلف الجوانب التي تنطوي عليها عملية الشراء والبيع، وكذلك أنماط الاستهلاك في السوق

07

دمج Chatbots في القنوات الرقمية لتحسين الكفاءة ودعم العملاء

14

دمج التكنولوجيا في المساحات المادية التي تعزز التجربة

11



وضع استراتيجيات لزيادة رضا العملاء بنجاح، ونماذج علاقات العملاء الجديدة من خلال ربط الخطة الرقمية بالمستوى المادي

12

تحديد مفهوم الـ *Frictionless* وكيفية تقليل الاحتكاك في تجربة العميل عبر مختلف القنوات

15

تحليل تأثير التكنولوجيا على تجربة التسوق وكيفية استخدامها لتحسين تفاعل العملاء في المتجر الفعلي

13

إنشاء تصميم القناة الشاملة وكيفية تطبيقه لخلق تجربة متسقة وثابتة

18

قياس وتقييم رضا العملاء وكفاءتهم والعوامل الأخرى ذات الصلة

16

استكشاف تحسين محرك البحث وكيف يمكنك تحسين التصنيفات لجذب المزيد من العملاء

19

تحديد كيف يمكن استخدام المؤثرين والمشاهير لتوفير تجربة عملاء متصلة عاطفياً

20

تطوير مهارات إدارة وتسويق المحتوى على القنوات الرقمية، بما في ذلك تحسين محركات البحث واستخدام المؤثرين والمشاهير في وسائل التواصل الاجتماعي

17



الهيكل والمحتوى

شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء هي برنامج تم تصميم خطته الدراسية لتقديم تعلم عملي مكثف ومفيد منذ البداية. بهذه الطريقة، سيكون المهني الذي يخضع لهذا البرنامج قادرًا على دمج التقنيات والاستراتيجيات الأكثر فعالية لتحسين تجربة العملاء. كل هذا، بالإضافة إلى العديد من موارد التدريس التي استخدمت فيها TECH أحدث التقنيات المطبقة على التعليم الجامعي.



لديك مكتبة افتراضية، يمكن الوصول إليها على مدار 24 ساعة
في اليوم من أي جهاز رقمي مع اتصال بالإنترنت"



خطة الدراسة

تقدم شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء للخريج تعلماً كاملاً حول توليد القيمة من خلال التجارب الشخصية، وتنفيذ استراتيجيات الولاء من أجل زيادة رضا العملاء.

لتحقيق هذه الأهداف، سيتعمق الطلاب في اختبار المقاييس وتحديد كل ملف تعريف للمستهلك من أجل تحليل الشعور الناتج عن الشراء واكتشاف الفرص. بالإضافة إلى ذلك، بفضل ملخصات الفيديو لكل موضوع، فإن مقاطع الفيديو بالتفصيل والقراءات ودراسات الحالة التي ستعمق الخريج بتجربة التسوق بشكل ديناميكي والأنواع المختلفة من القنوات الرقمية لخلق الاهتمام الأمثل.

بالمثل، مع طريقة إعادة التعلم، سيتقدم الطلاب بشكل طبيعي أكثر من خلال جدول الأعمال، مما يوحد المفاهيم الجديدة التي تم تناولها وبالتالي تقليل ساعات الدراسة والحفظ الطويلة.

بلا شك، فرصة ممتازة للمهني الذي يريد أن يجعل التعليم الجيد متوافقاً مع أنشطته اليومية. بدون حضور أو دروس ذات جداول زمنية ثابتة، يوفر هذا المؤهل العلمي المرون ويتكيف مع الاحتياجات الحقيقية للخريجين.

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

الوحدة 1 تحليلات تجربة العملاء

الوحدة 2 تجربة التسوق

الوحدة 3 تجربة المنصات الرقمية

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 تطور المهني وتحقيق قفزة حاسمة.



الوحدة 1. تحليلات تجربة العملاء

<p>4.1 مؤشرات الأداء الرئيسية التكميلية 1.4.1 رضا العملاء عن درجة صعوبة إجراء معين 2.4.1 CLV: القيمة الحياتية للعميل 3.4.1 معدلات التسرب والاستبقاء 4.4.1 الخصائص القطاعية</p>	<p>3.1 رضا العملاء 1.3.1 CSAT: ماذا تحسب وكيف؟ 2.3.1 استخدام مصادر CSAT كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي. إيجابيات وسلبيات 3.3.1 أمثلة ومراجع قطاعية</p>	<p>2.1 NPS، ولاء العملاء 1.2.1 NPS: ماذا تحسب وكيف؟ 2.2.1 استخدام مصادر NPS كمرجع لمؤشر الأداء الرئيسي. إيجابيات وسلبيات 3.2.1 أمثلة ومراجع قطاعية</p>	<p>1.1 جودة البيانات وتفعيلها. العناصر الرئيسية للوحة القيادة 1.1.1 التقاط البيانات 1.1.1.1 ماذا ومتى وكيفية جمع التغذية الراجعة من العملاء 2.1.1 تحليل البيانات 1.2.1.1 متطلبات الحفاظ على نظام يمكن تفسيره من قبل طبقات المنظمة المختلفة بمرور الوقت 3.1.1 اتخاذ القرارات 1.3.1.1 الترجمة الشفوية والإجراءات</p>
<p>8.1 الهيكل التكنولوجي. الجوانب الرئيسية 1.8.1 الأمان 2.8.1 الخصوصية 3.8.1 النزاهة 4.8.1 قابلية التوسع 5.8.1 الوقت الحقيقي</p>	<p>7.1 أساسيات تحقيق رؤية شاملة لتغذية راجعة من العملاء 1.7.1 اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية المثلى الخاصة بك 2.7.1 تحسين لحظة الرحلة لجمع التغذية الراجعة 3.7.1 تحديد هوية تجربة العميل حسب نوع ملف تعريف العميل</p>	<p>6.1 مركز الاتصال. الهاتف، أداة قوية لأخذ نبض العميل 1.6.1 توضيح دور cx في تطوير منتج ابتكاري 2.6.1 المراحل الأساسية 3.6.1 أخطاء شائعة</p>	<p>5.1 سمعة اونلاين. أهمية البيانات الدلالية للإنترنت 1.5.1 الاستماع النشط عبر الإنترنت: تحليل سمعة العلامة التجارية على وسائل التواصل الاجتماعي والمقارنات وموقع الويب الخاص بك 2.5.1 استراتيجية الاستجابة: التفاعل كأداة لإدارة سمعة العلامة التجارية 3.5.1 منصات للاستماع والإدارة</p>
		<p>10.1 تجربة العملاء من نقاط انطلاق مختلفة: الطريق إلى التميز 1.10.1 درجة معرفة عميلك والعميل المستهدف 2.10.1 إدارة الخبرة مع الأفرقة الخارجية 3.10.1 الموارد والوقت والمتابعة 4.10.1 التبشير من فريق الإدارة/التنفيذي</p>	<p>9.1 لوحة التحكم 1.9.1 الأدوار 1.1.9.1 من يتفاعل؟ والغرض والتردد 2.9.1 تصوير البيانات 1.2.9.1 منصات 3.9.1 تقييم الأثر المترتبة على عمليات دمج</p>

<p>4.2 التخصيص في تجربة المستخدم</p> <p>1.4.2 التخصيص في تجربة المستخدم. الأهمية</p> <p>2.4.2 تأثير إضفاء الطابع الشخصي على قرارات الشراء</p> <p>3.4.2 التخصيص في خدمة العملاء المادية</p>	<p>3.2 التمييز في خدمة العملاء وما بعد البيع</p> <p>1.3.2 خدمة العملاء وخدمة ما بعد البيع</p> <p>2.3.2 دعم عملاء متعدد القنوات</p> <p>3.3.2 تقنيات الاتصال الفعالة مع العميل</p> <p>4.3.2 تأثير موظفي المتجر على تجربة التسوق</p>	<p>2.2 عملية الشراء ودورة البيع</p> <p>1.2.2 سيكولوجية المستهلك في قرارات الشراء</p> <p>2.2.2 دورة البيع. أساسيات لتحسين عملية البيع</p> <p>3.2.2 السوق وأنماط الشراء</p>	<p>1.2 تجربة التسوق</p> <p>1.1.2 تجربة التسوق</p> <p>2.1.2 توليد الخبرات كوسيلة للتمايز</p> <p>3.1.2 أساسيات فهم تجربة التسوق</p>
<p>8.2 التسويق الحسي في تجربة التسوق</p> <p>1.8.2 التسويق الحسي. الصلة بالموضوع</p> <p>2.8.2 تقنيات التسويق الحسية</p> <p>1.2.8.2 الحواس، مولدات المشاعر الإيجابية لدى المستهلك</p> <p>3.8.2 الاتجاهات في التسويق الحسي. المستقبل</p>	<p>7.2 التسويق العاطفي في تجربة التسوق</p> <p>1.7.2 المشاعر في اتخاذ قرارات الشراء. تأثير</p> <p>2.7.2 تصميم استراتيجيات التسويق العاطفي</p> <p>3.7.2 استخدام رواية القصص في تجربة التسوق</p>	<p>6.2 التكنولوجيا داخل المتجر</p> <p>1.6.2 عروض تفاعلية في المتاجر الفعلية</p> <p>2.6.2 الاستهداف الجغرافي: استخدام المنارات لتخصيص تجربة التسوق</p> <p>3.6.2 تحليل البيانات لتحسين تجربة التسوق</p>	<p>5.2 تصميم تجربة العملاء في المتجر الفعلي</p> <p>1.5.2 تصميم تخطيط المتجر لتعزيز تجربة العملاء</p> <p>2.5.2 استخدام الحواس لتوليد المشاعر الإيجابية لدى المستهلك</p> <p>3.5.2 استراتيجيات لتحسين تجربة المتجر المادي</p>
		<p>10.2 إنشاء تجربة تسوق لا تُنسى</p> <p>1.10.2 إنشاء تجربة تسوق لا تُنسى</p> <p>2.10.2 اتجاهات البيع بالتجزئة</p> <p>3.10.2 تجربة تسوق يسهل الوصول إليها</p>	<p>9.2 تقييم تجربة التسوق</p> <p>1.9.2 المؤشرات</p> <p>2.9.2 جمع التغذية الراجعة من العملاء</p> <p>3.9.2 إجراءات وتقنيات تقييم تجربة المخزن المادي</p>

الوحدة 3. تجربة المنصات الرقمية

<p>4.3 Chatbots</p> <p>1.4.3 أنواع Chatbots</p> <p>1.1.4.3 Chatbots على أساس القواعد</p> <p>2.1.4.3 Chatbots القائمة على الذكاء الاصطناعي</p> <p>3.1.4.3 Chatbots الهجينة</p> <p>2.4.3 دمج Chatbots في القنوات الرقمية لتحسين دعم العملاء وكفاءتهم</p> <p>3.4.3 تصميم Chatbots لتجربة مستخدم بديهية وفعالة</p>	<p>3.3 تطبيقات الهاتف المحمول ووسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>1.3.3 أنواع التطبيقات المتنقلة</p> <p>2.3.3 الوظائف الأساسية للتطبيق. التنفيذ</p> <p>3.3.3 تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على تجربة العملاء</p> <p>1.3.3.3 الجهود الرامية إلى تحسين تفاعل العملاء ورضاهم</p>	<p>2.3 قناة الويب</p> <p>1.2.3 تحليل تجربة المستخدم في قناة الويب</p> <p>2.2.3 تحسين محرك البحث (SEO)</p> <p>3.2.3 تصميم الويب السائل، التكيف مع الأجهزة المحمولة</p>	<p>1.3 القنوات الرقمية</p> <p>1.1.3 إنترنت الأشياء (IoT) ودورها في القنوات الرقمية</p> <p>2.1.3 أنواع القنوات الرقمية</p> <p>3.1.3 اختيار القنوات الرقمية المناسبة لعملك</p>
<p>8.3 العمل مع القنوات</p> <p>1.8.3 تسويق المحتوى</p> <p>1.1.8.3 إنشاء محتوى قيم ومناسب للعملاء عبر القنوات الرقمية</p> <p>2.8.3 تحسين القنوات الرقمية لتحسين تحديد المواقع في نتائج البحث</p> <p>3.8.3 استخدام المؤثرين والمشاهير لتوفير تجربة عملاء متصلة عاطفياً</p>	<p>7.3 تصميم القناة</p> <p>1.7.3 تصميم متعدد القنوات</p> <p>2.7.3 إدارة التصميم لتحسين التجربة في مختلف القنوات</p> <p>3.7.3 نظم التصميم، نظام التصميم والتصميم الذري</p>	<p>6.3 تجربة العملاء في القنوات الرقمية</p> <p>1.6.3 تجربة العملاء في القنوات الرقمية</p> <p>2.6.3 تصميم الويب كمحرك لتحسين تجربة المستخدم</p> <p>3.6.3 الكفاءة كجزء من الخبرة</p>	<p>5.3 تكنولوجيا الصوت</p> <p>1.5.3 تكنولوجيا الصوت حالات الاستخدام</p> <p>2.5.3 مساعدون افتراضيون لتحسين تجربة العملاء</p> <p>3.5.3 تكنولوجيا الصوت في تجربة العملاء، الاتجاهات والمستقبل</p>
		<p>10.3 القناة المهيمنة و Frictionless</p> <p>1.10.3 مفهوم وتأثير خالي من الاحتكاك على تجربة العملاء</p> <p>2.10.3 تحديد وإدارة احتكاك العملاء</p>	<p>9.3 تخصيص</p> <p>1.9.3 تخصيص متعدد القنوات، تجربة المستخدم الشخصية</p> <p>2.9.3 الذكاء الاصطناعي</p> <p>1.2.9.3 التجميع وفرط الشخصية</p> <p>3.9.3 التخصيص لإنشاء صفقات وعروض ترويجية مناسبة وجذابة لكل عميل</p>



زد من رضا العملاء ونسب المشاركة تجاه
العلامة التجارية مع أحدث الاتجاهات الرقمية
في تجربة العملاء"



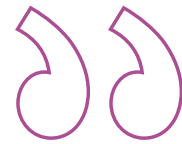
المنهجية

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 فننساه 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 بالسياق 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

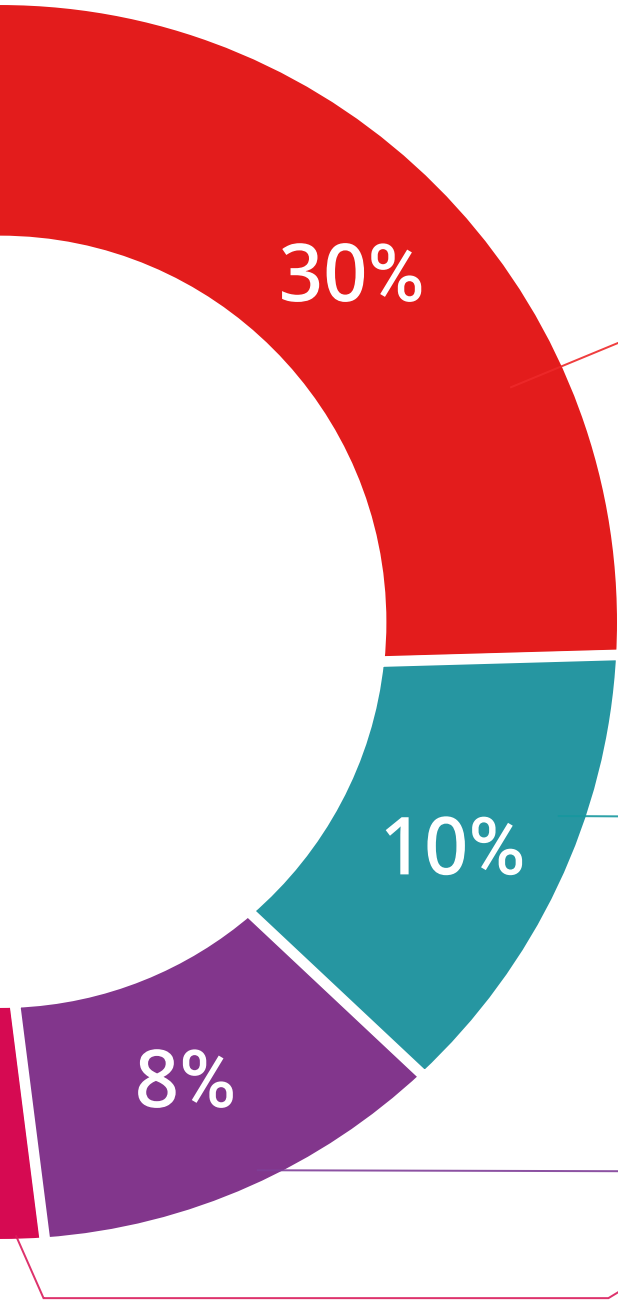


سيضطلعون بأنشطة لتطوير كفاءات إدارية محددة في كل مجال مواضيعي. التدريب العملي والديناميكيات لاكتساب وتطوير المهارات والقدرات التي يحتاجها كبار المديرين لنموهم في إطار العولمة التي نعيشها.

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.



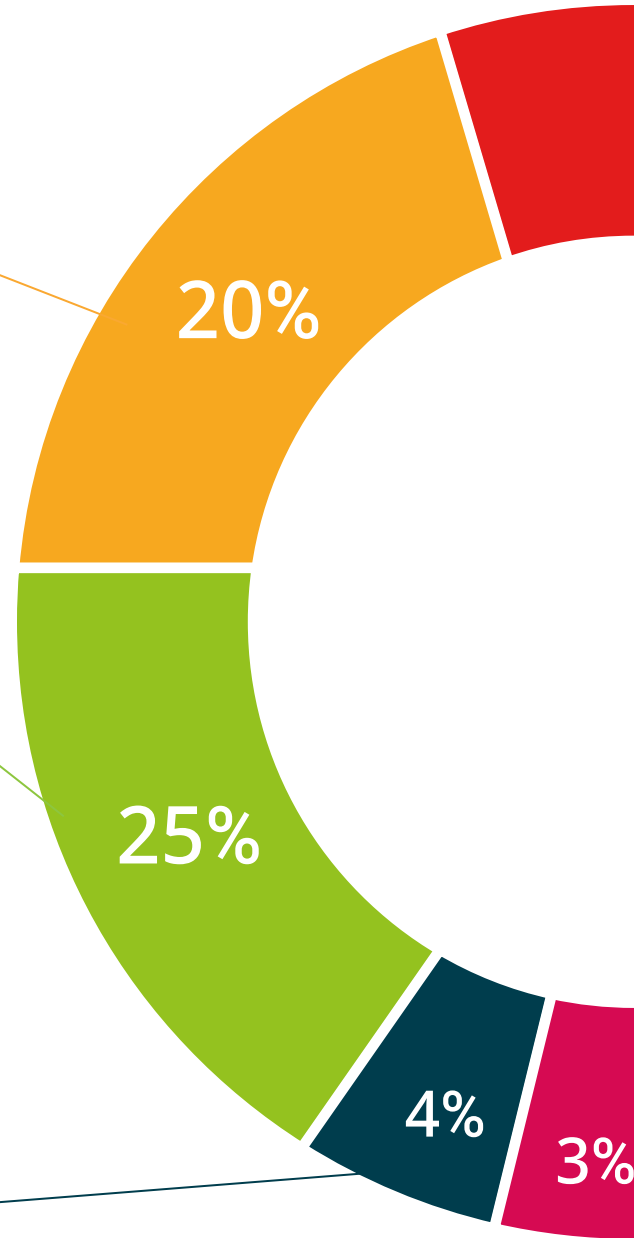
ملخصات تفاعلية

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

شهادة الخبرة الجامعية موجهة إلى: الخريجين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أيا من الشهادات في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية والأعمال.

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



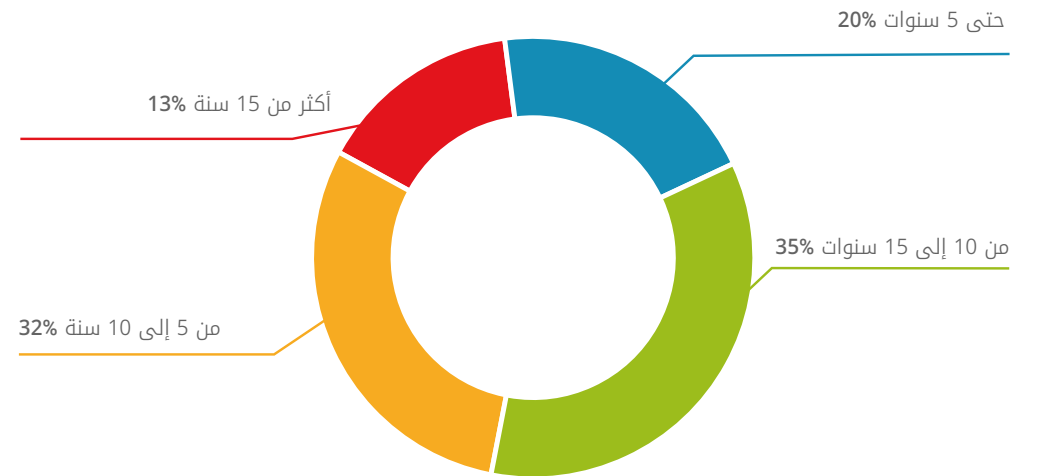
إذا كانت لديك خبرة في التسويق وتطلع إلى إحراز تقدم في مجال إشراك العملاء، فهذا هو البرنامج الذي تحتاجه"



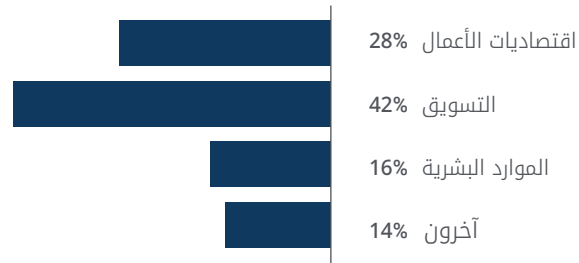
متوسط العمر

بين 35 و 45 سنة

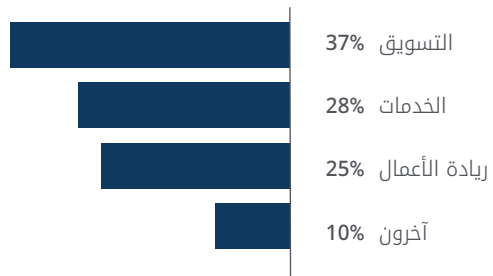
عدد سنوات الخبرة



المؤهل في المجال



المؤهل الأكاديمي



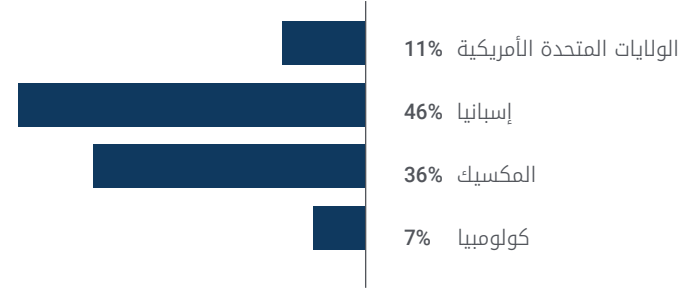


Laura Cortijo Suárez

خبيرة في تجربة العملاء

"كان هذا المؤهل العلمي ميزة إضافية لمسيرتي المهنية. لقد سمح لي بدمج استراتيجيات رقمية جديدة وتحقيق أقصى استفادة منها لتحسين تجربة العملاء للشركات التي أعمل معها. فرصة فريدة من نوعها على يد أفضل الخبراء"

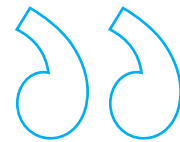
التوزيع الجغرافي



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

أحد العناصر التي يميز هذا المؤهل العلمي هو هيئة التدريس المسؤولة عن تصميم جدول أعماله وصياغته. بفضل حياتهم المهنية الواسعة في مجال التسويق واكتساب العملاء و UXLearn في الشركات الوطنية والدولية المتميزة، يضمن الخريج الوصول إلى المعلومات ذات القيمة العظيمة لتعزيز معرفتهم ومسيرتهم المهنية في مجال تجربة العملاء.

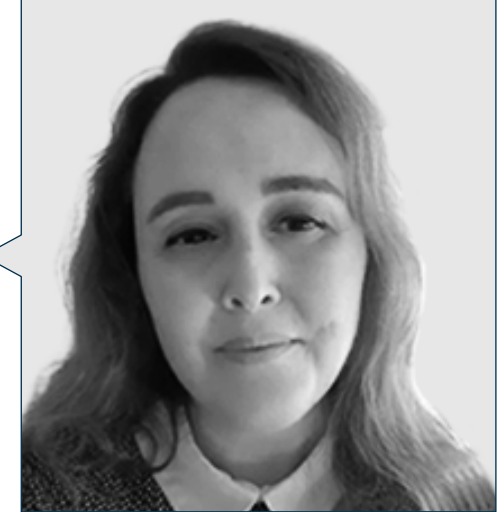
سيكون المتخصصون المتميزون في التسويق واكتساب العملاء
مسؤولين عن تزويدك بأحدث المعلومات حول تجربة العملاء"



هيكل الإدارة

أ. Yépez Molina, Pilar

- ♦ مستشارة ومدرسة 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



الأستاذة

أ. De los Reyes Flores, Paloma

- ♦ مديرة الحسابات و تسويق المؤثرين في The NewsRoom Digital Group
- ♦ مساعدة إنتاج في مجلة Elle
- ♦ ماجستير في إدارة أعمال الأزباء من ESDEN Business School
- ♦ شهادة مزدوجة في القانون من جامعة Castilla-La Mancha

د. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ مدير استخبارات العملاء في Iberostar Group
- ♦ مدير المشروع الرقمي في مجموعة إبيروستار
- ♦ 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 الخيار الأكاديمي لتعزيز مهنة الطالب الذي يأخذه. لهذا السبب، فإن أجندة هذا البرنامج لها منظور نظري عملي، والذي سيسمح لك بدمج الاستراتيجيات التي تعطي حاليًا نتيجة أكبر حول تجربة العملاء في عملك اليومي. بهذه الطريقة، سيزيد الخريج من مجال عمله وسيكون قادرًا على تلبية تطلعاته للتقدم المهني في هذا القطاع.

مدى تأثير هذه الدراسة على حياتك المهنية | 45 tech

تحقيق الأهداف المهنية التي حددتها في مجال تجربة
العملاء بفضل TECH"



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

كن خبيراً في تحسين خدمة
ما بعد البيع وزد من مجال
عملك المهني.

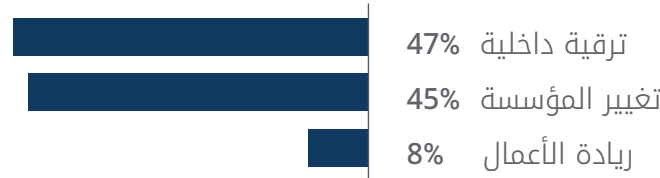
شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء من TECH هي برنامج مكثف يعد الطلاب لمواجهة تحديات وقرارات الأعمال في مجال إدارة تجربة العملاء. هدفها الرئيسي هو تعزيز النمو الشخصي والمهني، والمساعدة في تحقيق النجاح. إذا أراد المهني تحسين نفسه، وتحقيق تغيير إيجابي على المستوى المهني والارتباط بالأفضل، فهذا هو موقعه.

لحظة التغيير



ستحقق تغييراً إيجابياً في
حياتك المهنية وفي تجربة
التسوق للعملاء.

نوع التغيير



تحسين الأجر

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



المزايا لشركتك

من المؤكد أن شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء تساهم في إتقان الطلاب للموضوع، ولكن أيضًا في الشركة التي تطور فيها وظائفها. بهذه الطريقة، ترفع الكيانات مكانتها من خلال امتلاك مهنيين ذوي مؤهلات عالية، وتحديث معارفهم باستمرار وإدماج أحدث الاتجاهات في هذا المجال. خيار أكاديمي يفتح مجموعة من الاحتمالات لكل من المهنيين والشركات.

في العصر الرقمي، يجب أن يكون مهني تجربة العملاء على دراية بأحدث الاتجاهات. احصل على هذا التحديث مع شهادة الخبرة الجامعية هذه.



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.

02

الاحتفاظ بالمديرين التنفيذيين ذوي الإمكانيات العالية لتجنب استنزاف المواهب

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

03

وكلاء البناء للتغيير

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

04

زيادة إمكانيات التوسع الدولي

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

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 تجربة العملاء بالإضافة إلى التدريب الأكثر دقة وحدثاً، 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 تجربة العملاء (Customer Experience) 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 يفني بالمتطلبات التي عادة ما تُطلب من قبل مكاتب التوظيف ومسابقات التعيين ولجان التقييم الوظيفي والمهني.

المؤهل العلمي: شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء (Customer Experience)

عدد الساعات الدراسية المعتمدة: 450 ساعة





شهادة الخبرة الجامعية تجربة العملاء (Customer Experience)

« 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

شهادة الخبرة الجامعية تجربة العملاء (Customer Experience)