

## فهم دوافع ومتطلبات العملاء

- تعلم كيفية تحليل وفهم دوافع العملاء وما يحفزهم في اتخاذ قرارات الشراء
- تعلم كيفية تحليل وتحديد متطلبات العملاء بدقة واستيعاب توقعاتهم
- تعلم كيفية بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال تحسين التواصل والتفاعل.
- تعلم كيفية تحليل المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وتحسينها بناءً على متطلباتهم.
- تعلم كيفية تحقيق رضا العملاء من خلال تلبية توقعاتهم وتجاوزها.

### أهداف البرنامج



### فهم دوافع العملاء:

- ✓ أهمية فهم دوافع العملاء وتأثيرها على قرارات الشراء.
- ✓ تحليل العوامل النفسية والعاطفية التي تؤثر على تصرفات العملاء.
- ✓ استخدام أدوات وتقنيات لفهم الاحتياجات والرغبات العملاء.

### تحليل متطلبات العملاء:

- ✓ تحديد وتحليل متطلبات العملاء بدقة وفهم توقعاتهم.
- ✓ تحليل الاحتياجات الملموسة وغير الملموسة التي يتطلبها العملاء من المنتجات أو الخدمات.
- ✓ استخدام تقنيات الاستطلاع والبحث للتعرف على متطلبات العملاء بشكل أفضل.

### تحسين التواصل مع العملاء:

- ✓ بناء علاقات قوية مع العملاء من خلال تحسين التواصل والتفاعل.
- ✓ تطوير مهارات الاستماع الفعال والتواصل الفعال لفهم متطلبات العملاء بشكل أفضل.
- ✓ تطبيق استراتيجيات لتحسين تجربة العميل وتلبية توقعاتهم.

### معايير البرنامج



### تكييف المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات العملاء:

- ✓ تحليل المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وتحسينها بناءً على متطلباتهم.
- ✓ تطوير استراتيجيات لتخصيص المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات العملاء المحددة.
- ✓ تحسين عملية التصميم والتطوير لتلبية متطلبات العملاء بشكل فعال.

### تحقيق رضا العملاء والولاء:

- ✓ تحقيق رضا العملاء من خلال تلبية توقعاتهم وتجاوزها.
- ✓ بناء الولاء والاحتفاظ بالعملاء الموجودين من خلال تقديم خدمة ممتازة.
- ✓ تحليل ردود فعل العملاء واستخدامها لتحسين خدمات العملاء وتعزيز العلاقات.

### قياس وتحليل الأداء:

- ✓ استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس رضا العملاء وكفاءة الخدمات.
- ✓ تحليل ردود فعل العملاء واستخدامها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- ✓ تطبيق عملية التحسين المستمر.

### أهمية فهم دوافع العملاء:

- ✓ تعريف الدوافع وأهميتها في تحليل سلوك العملاء.
- ✓ توضيح كيفية تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على دوافع العملاء.
- ✓ شرح أهمية استخدام الأبحاث والتحليلات لفهم العملاء بشكل أفضل.

### أساليب تحليل دوافع العملاء:

- ✓ تقديم أدوات وتقنيات لتحليل دوافع العملاء مثل الاستبيانات والمقابلات والمشاهدة المباشرة.
- ✓ شرح كيفية تحليل البيانات والمعلومات المستخلصة لفهم الرغبات والاحتياجات العملاء.

### أساسيات تحليل متطلبات العملاء:

- ✓ تعريف مفهوم متطلبات العملاء وأنواعها المختلفة.
- ✓ شرح أهمية تحليل متطلبات العملاء في تصميم المنتجات وتقديم الخدمات.
- ✓ تقديم الأساليب والتقنيات المستخدمة لتحليل متطلبات العملاء مثل خرائط الارتباط ومسح العملاء.

### تحليل العوامل النفسية والاجتماعية للعملاء:

- ✓ توضيح كيف يؤثر العمر والجنس والثقافة والقيم والمعتقدات على تفضيلات العملاء.
- ✓ شرح العوامل النفسية مثل المشاعر والاحتياجات والدوافع الأساسية.
- ✓ توضيح كيف يمكن تحليل هذه العوامل لفهم متطلبات العملاء بشكل أفضل.

### تحليل توقعات العملاء:

- ✓ شرح أهمية تحليل توقعات العملاء في تحسين تجربة العملاء.
- ✓ تقديم أساليب لتحليل توقعات العملاء مثل الأبحاث السوقية وتحليلات البيانات.
- ✓ توضيح كيفية تحليل توقعات العملاء لتحسين تصميم المنتجات وتقديم الخدمات.

كافة القطاعات الخاصة والعامة التي تتضمن أقسام تقديم الخدمة للعملاء والتي لها احتكاك مباشر او غير مباشر مع العميل مثل الصفوف الامامية ومراكز اسعاد المتعاملين ومراكز الاتصال والاقسام المشرفة على المواقع الالكترونية والتطبيقات الذكية الخدمية

البرنامج  
موجه إلى



- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

أساليب  
التدريب



العرض المالي



يشمل الحضور ، المواد العلمية، الأدوات المكتبية و شهادة الحضور

خمسة أيام / تحدد لاحقاً



من الساعة 9 صباحا و لغاية 2 ظهرا



KSA



UAE



#HDTC

[www.hdtc-ksa.com](http://www.hdtc-ksa.com)

[information@hdtc.ae](mailto:information@hdtc.ae)

[www.hdtc.ae](http://www.hdtc.ae)

[info@hdtc.ae](mailto:info@hdtc.ae)

+966 114 724 744

+966 55 744 4070

+971 4 220 8780

+971 52 9376837