

شهادة الخبرة الجامعية الابتكار في تجربة العملاء



الجامعة
التكنولوجية
tech

شهادة الخبرة الجامعية الابتكار 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

« موجهة إلى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أي 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-innovation

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

لم يعد استخدام أحدث التقنيات على مستوى المؤسسة مجرد ميزة تنافسية ولكنه واجب على قادة الشركات، خاصة فيما يتعلق بتجربة العملاء. الابتكار في تجربة العملاء هو حليف استراتيجي كبير في تنفيذ ثقافة تتمحور حول العملاء. لهذا السبب، سيجد المهنيون في هذا المؤهل العلمي من TECH فرصة قيمة للعملاء للحصول على كلمات جيدة فقط لشركاتهم. للقيام بذلك، سيعمل على تعميق نطاق وتنفيذ مشروع تجربة العملاء وأفضل الاستراتيجيات المبتكرة القائمة على الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي. كل هذا من أي مكان ومع المحتويات التي صممها فريق التدريس والتي ستنتقل بمسيرة اليسانس إلى مستويات غير متوقعة.



شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار في تجربة العملاء
الجامعة التكنولوجية TECH

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

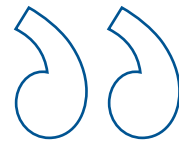


لماذا تدرس في TECH؟

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 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..

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



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.

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 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.

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 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.

الأهداف

تم تصميم هذا البرنامج لتعزيز القدرات في مجال تجربة العملاء، بحيث يتمكن الطالب من معالجة الأشكال والمراحل المختلفة لمشروع CX كمدير مؤثر. كما ستكون قادرة على إسعاد عملائها بالتطبيقات التكنولوجية المبتكرة التي ستجعل الشركة معيارًا في هذا الشأن.

ستكون مديرًا مؤثرًا ينفذ مشاريع CX طموحة تجعل
العملاء يتذكرون دائمًا شركتك"



تحتضن جامعة TECH أهداف طلابها
إنهم يعملون معًا لتحقيقها

هذه شهادة الخبرة الجامعية في تجربة العملاء تدرب الطالب على:



تحديد الخصائص والاتجاهات الرئيسية للمستهلك الجديد في السوق الحالية

01

تحليل تأثير التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي على قرارات الشراء
الجديدة للمستهلكين

02

التفكير في أهمية الأخلاقيات والشفافية في العلاقة بين الأعمال التجارية
والمستهلك الجديد

03

تطوير المهارات لجمع وتحليل صوت العملاء والمعرفة لتنفيذ ممارسات صوت العملاء

04

إعلام كيفية استخدام أدوات القياس الصوتي للعملاء وإبلاغ نتائج صوت العملاء إلى الأقسام الأخرى

05

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

06



07

بحث مختلف طرق وخطوات التعامل مع مشروع CX

10

ترسيخ مبادئ نموذج الحوكمة المتمحور حول العملاء

08

توضيح طرق مختلفة لإدارة مشروع CX اعتمادًا على طبيعة المنتج والخدمة

11

توفير الموارد والمراجع الملهمة لمشروع ناجح لـ CX

09

اقتراح تقنيات مختلفة لمعرفة صورة العملاء

12

تحديد العلاقة الوثيقة بين تطوير نظام قوي لـ CX والابتكار المستمر

اقترح تطبيقات تكنولوجية مبتكرة لتحسين تجربة العملاء

16

تحديد تنفيذ المنهجيات العملية للتعجيل بالابتكار الموجه نحو العملاء

13

تحديد الأنظمة التي تدعم تحليل وجمع رؤى العملاء بناءً على المعلومات التي يصعب معالجتها

17

التعمق في الأدوات لتكرار وتحدي نموذج العمل بعيون العميل

14

دعم المعضلات الأخلاقية الرئيسية المرتبطة بالتطور التكنولوجي

18

فحص التطبيقات العملية الرئيسية لأدوات التسويق العصبي لإسعاد العملاء

15

الهيكل والمحتوى

شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار في تجربة العملاء هو برنامج يتمتع بمرونة كبيرة بفضل طبيعته عبر الإنترنت، بحيث يختار الطالب اللحظة والمكان الأنسب لتوافره وجداولة واهتماماته. تم تطوير هذا البرنامج على مدى 6 أشهر ويهدف إلى أن يكون تجربة فريدة ومحفزة ترسي أسس النجاح المهني للبياسانس.



يمكن العثور على الرؤية الأكثر شمولاً وحادثة للابتكار
في تجربة العملاء في هذا المنهج. ما الذي تنتظره؟



خطة الدراسة

شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار في تجربة العملاء من TECH هي برنامج مكثف يعد المهنيين لمواجهة تحديات وقرارات الأعمال في مجال تجربة العملاء.

صُممت شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار في تجربة العملاء لتعزيز تطوير الكفاءات الإدارية التي تسمح باتخاذ قرارات أكثر صرامة في البيئات غير المؤكدة.

على مدار 450 ساعة، يحلل الطالب عددًا كبيراً من الحالات العملية من خلال العمل الفردي والجماعي. وبالتالي، فهو انغماس حقيقي في مواقف العمل الحقيقية.

تتعامل شهادة الخبرة الجامعية هذه بعمق مع العالم الرقمي، والتسويق في تلك البيئة وإنشاء التجارة الإلكترونية في الشركات، وهو مصمم لتدريب المهنيين الذين يفهمون تجربة العملاء من منظور استراتيجي ودولي ومبتكر.

خطة مصممة للمهني، تركز على تحسينه المهني وتعددهم لتحقيق التميز في مجال الابتكار في تجربة العملاء. برنامج يفهم احتياجاتك واحتياجات شركتك من خلال محتوى مبتكر يعتمد على أحدث الاتجاهات، وبدعم من أفضل منهجية تعليمية وأعضاء هيئة تدريس استثنائيين، والتي ستوفر للطالب مهارات لحل المواقف الحرجة بطريقة إبداعية وفعالة.

تستغرق شهادة الخبرة الجامعية أكثر من 6 أشهر وتنقسم إلى 3 وحدات:

الوحدة 1

تجربة العميل: عميل أو مستهلك جديد

الوحدة 2

تصميم وتنفيذ مشروع CX لـ. نموذج الحوكمة

الوحدة 3

الابتكار والاتجاهات في تجربة العملاء

أين ومتى وكيف يتم تدريسها؟

تقدم TECH الجامعة التكنولوجية إمكانية دراسة شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار 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. تجربة العملاء: العميل الجديد أو المستهلك

<p>4.1 منهجيات VoC. رسم الخرائط 1.4.1 رسم خرائط ل Touchpoints 2.4.1 VoC Journey 3.4.1 خريطة التعاطف 4.4.1 هوية MOTS</p>	<p>3.1 منهجية صوت العميل (VoC) 1.3.1 منهجية VoC 2.3.1 Customer Experience Insights 3.3.1 برنامج VoC كأساس استراتيجي ل CX</p>	<p>2.1 المستهلك الجديد 1.2.1 المستهلك الجديد العلائقية مقابل المعاملات 2.2.1 الاتجاهات في السوق الحالية 1.2.2.1 الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية 3.2.1 تأثير التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي على سلوك المستهلك الجديد. الاتجاهات الرقمية 1.3.2.1 قناة متعددة القنوات، معلومات مفردة وتجارب غامرة 4.2.1 المستهلك كسفير للشركة</p>	<p>1.1 تجربة العملاء 1.1.1 تجربة العملاء النموذج السببي للتجربة - الرضا 2.1.1 Customer Experience Management (CEM) 3.1.1 Customer Experience vs. Brand Experience 4.1.1 من تجربة العملاء إلى إدارة تجربة العملاء</p>
<p>8.1 تحليل صوت العميل 1.8.1 تحديد أنماط واتجاهات البيانات المجمعة 2.8.1 تفسير البيانات لتحديد احتياجات العملاء ورغباتهم وتوقعاتهم 3.8.1 تطبيق الأدوات النوعية 4.8.1 أدوات التحليل</p>	<p>7.1 تجميع صوت العملاء: تصميم أبحاث VoC 1.7.1 تحديد أهداف البحوث ونطاقها 2.7.1 تقنيات جمع البيانات الكمية والنوعية 3.7.1 اختبار أساليب جمع البيانات 4.7.1 تصميم الاستبيانات وأدلة المقابلات 5.7.1 أدوات التجميع</p>	<p>6.1 تعريف برنامج VoC. مراحل 1.6.1 مرحلة التوعية 2.6.1 مرحلة التجميع 3.6.1 مرحلة التحليل 4.6.1 مرحلة العمل 5.6.1 مرحلة التقييم</p>	<p>5.1 برنامج VoC. المبادئ الرئيسية 1.5.1 الاستماع 2.5.1 السؤال 3.5.1 التفسير 4.5.1 التصرف 5.5.1 مراقبة 6.5.1 تصميم</p>
		<p>10.1 الاستماع النشط ل VoC 1.10.1 ديناميكية VoC الاستماع والمراقبة 2.10.1 خدمة العملاء كطريقة للاستماع 3.10.1 تحليل المشاعر في وسائل التواصل الاجتماعي</p>	<p>9.1 تقييم وقياس صوت العملاء 1.9.1 النظم التقليدية: NPS (Net Promote Score) 2.9.1 قياس المشاعر 3.9.1 مستجدات قياس VoC 4.9.1 تحديد فرص التحسين</p>

<p>3.3.2 تعريف Customer Journey لكل نوع من العملاء 1.3.3.2 تحديد Pain Points و Gain الرئيسية لكل مرحلة رئيسية ونقطة الاتصال التي يمر عبرها</p> <p>3.2 Customer journey في مشروع CX 1.3.2 تحليل وطباعة جهات الاتصال 1.1.3.2 سفاري و Shadowing مقابلات 3.1.3.2 Focus Groups و Workshops 2.3.2 تحديد احتياجات العملاء حسب صورة الجمهور 1.2.3.2 نقاط رضا العملاء 1.1.2.3.2 ما الذي يعمل اليوم؟ ما قيمة العميل؟ 2.2.3.2 نقاط الألم العملاء 1.2.2.3.2 ما الذي لا يعمل اليوم؟ ما الذي يسبب إحباط العملاء؟</p>	<p>2.2 تحديد ملف تعريف العميل في مشروع CX 1.2.2 تحديد ملف تعريف العميل المطلوب باعتباره تحديًا 2.2.2 التنميط السلوكي 1.2.2.2 عادات الاستهلاك والشراء 2.2.2.2 التفاعل مع قنوات الاتصال 3.2.2.2 درجة الرقمنة 4.2.2.2 التصوير الشعاعي الديمغرافي الاجتماعي 3.2.2 الاتصال بالربائين ومعالجة البيانات</p>	<p>1.2 تعريف نطاق المشروع الواقعي 1.1.2 نوع المشروع 1.1.1.2 حل المشاكل 2.1.1.2 مقترح القيمة 3.1.1.2 الابتكار 2.1.2 نقطة البداية 1.2.1.2 البيانات كأداة لتحديد الفرص والرؤى 3.1.2 مواءمة الأهداف والمشتريين ومواعيد التنفيذ. دور الخبراء والمحفزين 1.3.1.2 مراجعة احتياجات الأعمال 2.3.1.2 تحديد Stakeholders الداخليين والخارجيين 3.3.1.2 ملف تعريف العملاء 4.3.1.2 تعريف Output المتوقع</p>	<p>4.2 تنفيذ المشروع 1.4.2 تنفيذ المشروع الجوانب الهامة 1.1.4.2 مواءمة رؤية العملاء مع أهداف الأعمال 2.1.4.2 مشاهدة Customer Journey: تحديد نقطة انطلاق لمواءمة جميع معدات الشركة 3.1.4.2 تحليل الجدوى الاقتصادية، الربحية 4.1.4.2 إشراك الأشخاص الرئيسيين في علاقة العملاء لدخول مرحلة التنفيذ 2.4.2 التشخيص والتسوية 1.2.4.2 صيغ لتقديم التشخيص 1.1.2.4.2 ورش العمل المشتركة 2.1.2.4.2 المقارنة (Benchmarking)</p>
<p>6.2 حالة الأعمال للمنتج. إطلاق منتج جديد 1.6.2 توضيح دور CX في تطوير منتج ابتكاري 2.6.2 مراحل إطلاق منتج جديد 3.6.2 اخطاء شائعة</p>	<p>5.2 إطار العمل في المشروع المتعلق بـ CX 1.5.2 الدمج أو الفصل 2.5.2 التبشير الداخلي 3.5.2 تحديد الأدوار</p>	<p>2.2.4.2 حل 1.2.2.4.2 تحديد المهام 2.2.2.4.2 إسناد المهام حسب المواصفات 3.4.2 تقييم 1.3.4.2 تعريف مؤشرات الأداء الرئيسية KPI 2.3.4.2 جمع البيانات 3.3.4.2 فترة التقييم</p>	<p>7.2 حالة الأعمال للخدمة. CX كحافز للابتكار 1.7.2 الدور الرئيسي لـ CX في عمليات الابتكار 2.7.2 المراحل 3.7.2 أساسيات النجاح</p>
<p>10.2 التنفيذ الناجح لمشروع CX. أساسيات 1.10.2 تعليم 2.10.2 مراجع 3.10.2 الموارد</p>	<p>9.2 نموذج الحوكمة في مشروع CX 1.9.2 الأدوار 2.9.2 البيانات 3.9.2 خطط العمل المتكررة</p>	<p>8.2 حالة الأعمال للخدمة. رضا العملاء كحافز للتحسين المستمر 1.8.2 قياس رضا العملاء عبر Customer Journey بأكملها 2.8.2 المراحل 3.8.2 روتين عملي المنحى</p>	

الوحدة 3. الابتكار والاتجاهات في تجربة العملاء

<p>4.3 منهجيات التعجيل بعملية الابتكار الفعال</p> <p>1.4.3 الروتين الذي يولد الابتكار والإبداع</p> <p>2.4.3 طريقة Lean Start Up لإدراج العميل في جدول الابتكار</p> <p>3.4.3 لوحة Kanban للإكتساب الابتكار والكفاءة في يومك</p> <p>4.4.3 منهجية Scrum. التطبيق العملي</p> <p>5.4.3 إتخاذ أدوات مستمرة لتوليد الابتكار. الفوائد</p>	<p>3.3 الابتكار في إدارة شركة وسطية للعملاء</p> <p>1.3.3 نموذج الابتكار من العميل إلى الشركة</p> <p>2.3.3 سمات رئيسية لوضع نموذج للابتكار</p> <p>3.3.3 نماذج الابتكار المفتوح</p>	<p>2.3 إدارة تجربة العملاء في عصر التحول الرقمي</p> <p>1.2.3 محرك خبرة ذكي. صلة بالموضوع</p> <p>2.2.3 البحث عن تجارب شخصية للغاية</p> <p>3.2.3 إدارة الخبرات في بيئة متعددة القنوات</p>	<p>1.3 الابتكار وتجربة العملاء. العلاقة</p> <p>1.1.3 الابتكار في إطار CX</p> <p>2.1.3 أهداف الابتكار في تجربة العملاء</p> <p>3.1.3 الابتكار في تطوير تفاعلات العملاء</p>
<p>8.3 الابتكار في CX II: التعلم الآلي وإنترنت الأشياء (IoT)</p> <p>ومنصات إدارة القنوات المتعددة</p> <p>1.8.3 التعلم الآلي (ML) لمعالجة البيانات</p> <p>2.8.3 إنترنت الأشياء (IoT) لتحسين تجربة العملاء ومعرفتهم</p> <p>3.8.3 منصات إدارة القنوات المتعددة للحصول على رؤية شاملة للعميل</p> <p>4.8.3 قصة نجاح</p>	<p>7.3 الابتكار في CX: الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي وأنظمة التعرف على الوجه والقياسات الحيوية</p> <p>1.7.3 الذكاء الاصطناعي (AI) لتحسين العملية وإدارة القنوات الشاملة</p> <p>2.7.3 الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR) لأخذ تجربة عملائك في أي مكان</p> <p>3.7.3 أنظمة التعرف على الوجه والقياسات الحيوية مثل لحظات الألم المخففة مع العميل</p> <p>4.7.3 قصة نجاح</p>	<p>6.3 التسويق العصبي وتجربة العملاء. كيف تضع نفسك في مكان العميل</p> <p>1.6.3 التسويق العصبي وتحسين الابتكار</p> <p>2.6.3 التطبيقات الحقيقية للتسويق العصبي في CX</p> <p>3.6.3 دليل رؤى العملاء لتمكين CX من خلال التسويق العصبي</p> <p>4.6.3 قصة نجاح</p>	<p>5.3 أدوات لتطوير نماذج أعمال مبتكرة مركزة للعملاء</p> <p>1.5.3 Business Model Canvas. كيفية «تحدي» نموذج عملك بهذه الأداة</p> <p>2.5.3 Customer Journey و Value Proposition Canvas. العلاقة</p> <p>3.5.3 خريطة التعاطف ما وراء تفاعلات العملاء الملموسة</p> <p>4.5.3 حالة عملية:</p>
		<p>10.3 إنشاء نظام ابتكار في شركة تتمحور حول العملاء. الأهمية</p> <p>1.10.3 أساسيات عملية الابتكار الموجهة للعملاء</p> <p>2.10.3 فوائد شركة ذات أنظمة ابتكار مستمرة</p> <p>3.10.3 الابتكار في خدمة الأشخاص من أجل تجربة العملاء المثلى</p>	<p>9.3 أخلاقيات التكنولوجيا: التكنولوجيا في خدمة الإنسان وليس العكس</p> <p>1.9.3 حماية حقوق الأعصاب أو حقوق الملكية الفكرية (IP)</p> <p>2.9.3 أخلاقيات الذكاء الاصطناعي (AI)</p> <p>3.9.3 الاتصال الفائق للعملاء واستخدام بياناتهم</p> <p>4.9.3 التحدي التكنولوجي</p>



لن يقاومك أي عميل بفضل استراتيجياتك مع الذكاء الاصطناعي أو الواقع الافتراضي 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 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

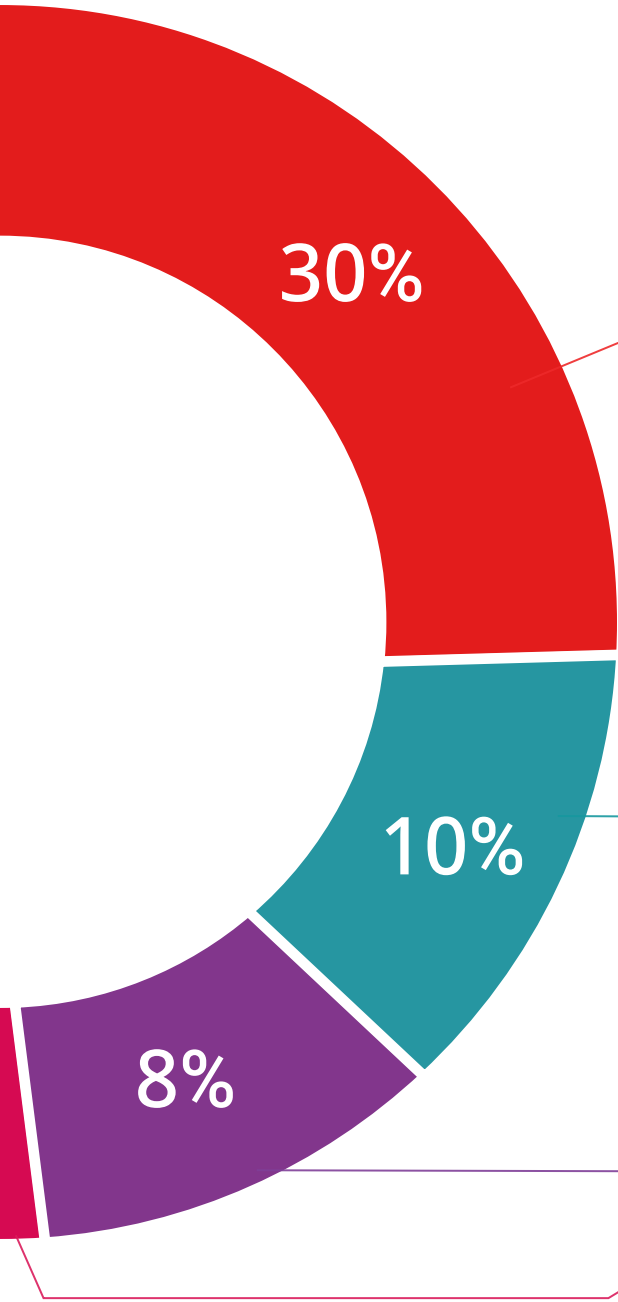


سيضطلعون بأنشطة لتطوير كفاءات إدارية محددة في كل مجال مواضيعي. التدريب العملي والديناميكيات لاكتساب وتطوير المهارات والقدرات التي يحتاجها كبار المديرين لنموهم في إطار العولمة التي نعيشها.

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.



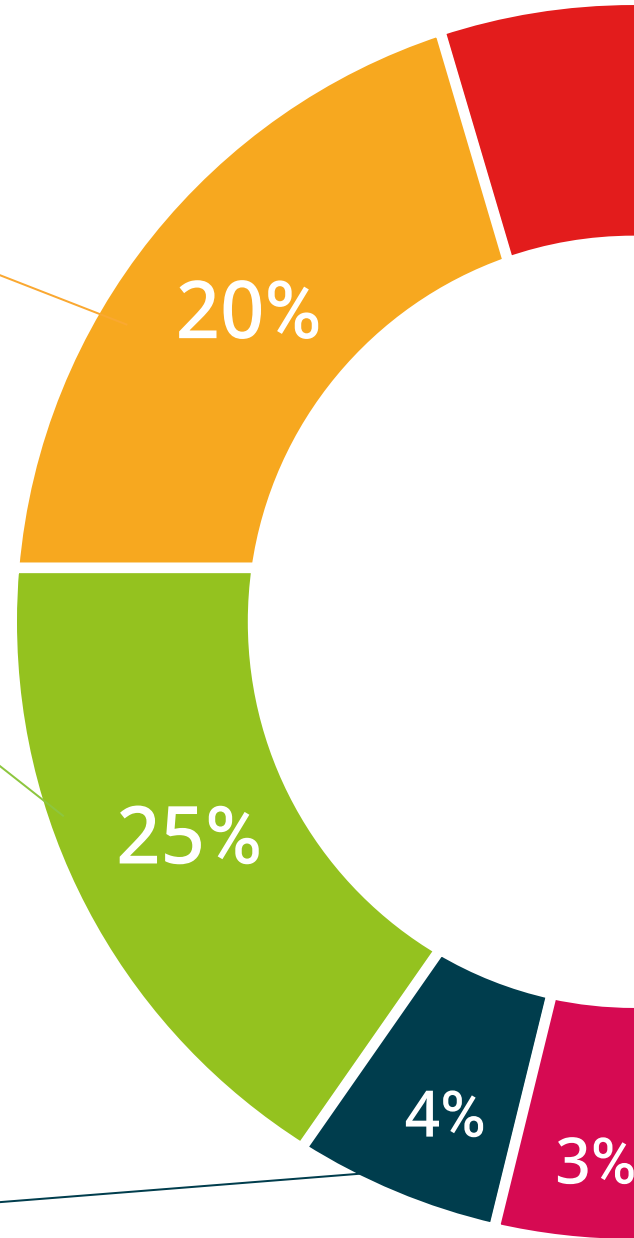
ملخصات تفاعلية

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

شهادة الخبرة الجامعية موجهة إلى: الليسانسين الجامعيين الذين أكملوا من قبل أياً من الشهادات في مجال العلوم الاجتماعية والقانونية والإدارية والاقتصادية.

يشكل تنوع المشاركين الذين لديهم ملامح أكاديمية مختلفة ومن دول متعددة النهج متعدد التخصصات لهذا البرنامج. يمكن أيضاً القيام بشهادة الخبرة الجامعية من قبل مهنيين يتمتعون بخبرة عمل لمدة عامين في مجال تجربة العملاء، كونهم ليسانسين جامعيين في أي مجال.



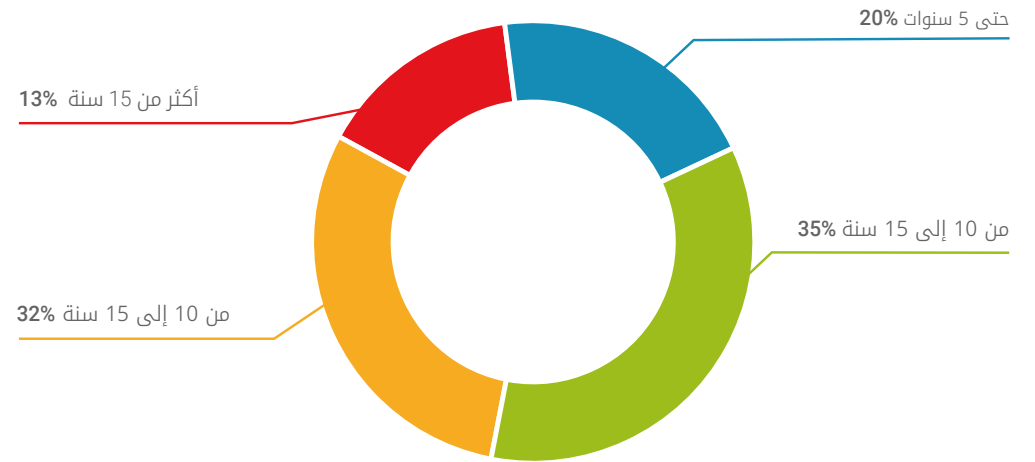
قم بتطوير مهاراتك في تجربة العملاء أكثر من ذي قبل من خلال التخصص في العمليات التي ستجعل قيادتك معترف بها على نطاق واسع"



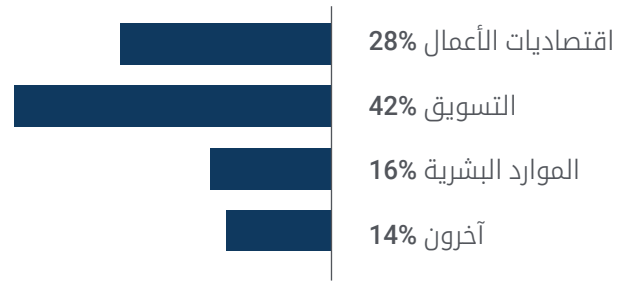
متوسط العمر

بين 35 و 45 سنة

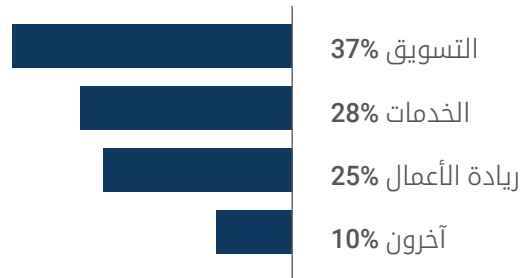
عدد سنوات الخبرة



التدريب في مجال



المؤهل الأكاديمي



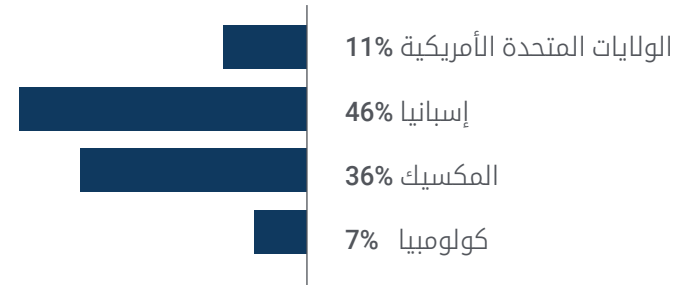


Vanesa Ramos Ortega

Customer Experience Manager

"كنت أبحث عن برنامج يمكنني من خلاله تنفيذ استراتيجيات باستخدام تقنيات جديدة لتحسين تجربة العملاء في شركتي. في الواقع، كنت قلقة بشأن التوفيق بين ذلك وعملي اليومي، ولكن مع TECH وجدت التوازن المثالي للقيام بذلك من المنزل والتعامل مع الأدوات الأساسية في قسمي اليوم"

التوزيع الجغرافي



هيكل الإدارة وأعضاء هيئة تدريس الدورة التدريبية

تهدف TECH دائمًا إلى توفير تخصص يتضمن أعلى المعايير الأكاديمية، وقد جمعت في هذا البرنامج البارز لتجربة العملاء التي ستعزز القدرة القيادية للطلاب. بهذا المعنى، يلتقي الخبراء المطلعون على استخدام التقنيات الجديدة في تجربة العملاء، ومديرو التسويق في الشركات الرائدة في قطاع ذكاء العملاء في البرنامج لتلبية حتى أعلى التوقعات.

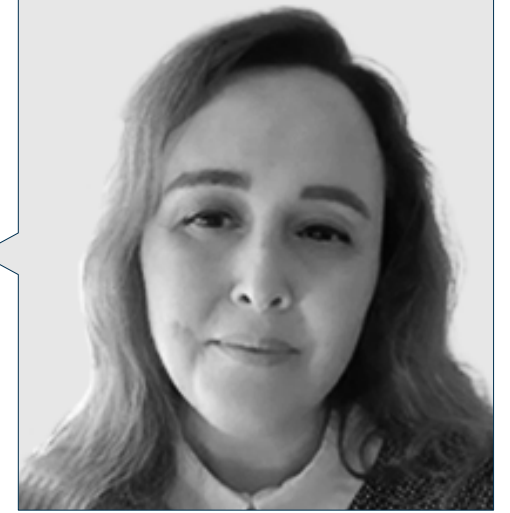
دع خبراء في التكنولوجيا الجديدة في تجربة العملاء،
ومديري التسويق، وقادة استخبارات العملاء يساعدونك
على الوصول إلى النجاح"



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 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



الأساتذة

أ. Núria Camps

- ♦ مدربة في تجربة العملاء
- ♦ خبيرة استشارية مستقلة في مجال تجربة العملاء، وتحسين العمليات، وتنفيذ الأدوات التكنولوجية، وخدمة العملاء
- ♦ مستشارة ومراجعة نظم إدارة جودة الميثود
- ♦ ماجستير في تسويق الوجهة السياحية
- ♦ دبلوم في السياحة من جامعة جيرونا

د. Daniel Rueda Salvador

- ♦ 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

من المؤكد أن شهادة الخبرة الجامعية بهذه الخصائص سيكون لها تأثير كبير على المسار المهني لليسانس. لذلك قام فريق التدريس إلى دمج جميع مفاتيح الابتكار في تجربة العملاء بهدف أن تكون مفيدة جدًا لقطاع الطلاب. بهذا المعنى، فإن الغرض الوحيد من TECH هو تنمية جميع الطلاب مهنيًا من منهجية تربوية فريدة في السوق الأكاديمية.

التغيير الذي كنت تبحث عنه في حياتك المهنية
هو مجرد 450 ساعة من الدراسة"



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

شهادة الخبرة الجامعية في الابتكار في تجربة العملاء من TECH هي برنامج مكثف يعد الطالب لمواجهة تحديات وقرارات الأعمال في مجال 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 المكان.

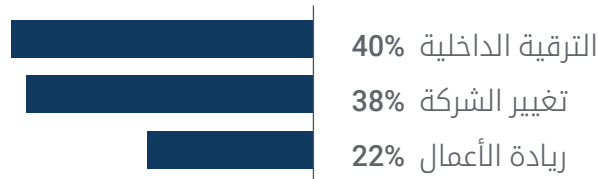
عزز مكانتك الاقتصادية بفضل
استراتيجيات التكنولوجيا الأكثر
تقدمًا في تجربة العملاء.

لحظة التغيير



لا تفوت فرصة التقدم إلى قمة
في مجالك مع شهادة الخبرة
الجامعية هذه.

نوع التغيير



تحسين الأجور

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



المزايا لشركتك

ستكون شهادة الخبرة الجامعية في ابتكار تجربة العملاء حاسمة من أجل رفع المواهب البشرية للشركة إلى المستوى التالي. بهذه الطريقة، سيكون الموظفون على دراية كاملة بتقنيات مثل الذكاء الاصطناعي و Big Data والواقع الافتراضي.

مما لا شك فيه أن دراسة شهادة الخبرة الجامعية هذه هي فرصة فريدة للوصول إلى شبكة قوية من جهات الاتصال حيث سيجد الليسانس شركاء مهنيين أو عملاء أو موردين في المستقبل.

تطوير جميع أساسيات عمليات الابتكار الموجهة نحو العملاء"



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 الابتكار 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 الابتكار في تجربة العملاء على البرنامج علمي الأكثر اكتمالا وحدائقة 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 الابتكار في تجربة العملاء

عدد الساعات الدراسية المعتمدة: 450 ساعة





شهادة الخبرة الجامعية الابتكار 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

شهادة الخبرة الجامعية الابتكار في تجربة العملاء