# دورة نموذج التشغيل المتمحور حول العميل لكبار القادة

14 – 18 مارس 2027

عمان

# دورة نموذج التشغيل المتمحور حول العميل لكبار القادة

**المرجع:** 741_35683 **التاريخ:** 14 – 18 مارس 2027 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3100

## ملخص البرنامج

نموذج التشغيل المتمحور حول العميل محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار القادة على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بميثاق مساءلة عن العميل لمؤسسة واحدة. كثيرا ما تعلن المؤسسات وعدها للعميل بينما تتبع الميزانيات والمستهدفات وخطوط التبعية الوظائف الداخلية. وينتقل البرنامج من المبادئ والتشخيص إلى تصميم ملكية الرحلات والحوافز ومراجعات الإدارة العليا، ثم يطبقها على حالة واقعية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في نموذج التشغيل المتمحور حول العميل لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

يفشل نموذج التشغيل المتمحور حول العميل حين لا يملك أحد التجربة من أولها إلى آخرها. وتظهر في المصارف وشركات المرافق والمجموعات الصحية الصورة نفسها: تحقق كل وظيفة مستهدفاتها بينما يصطدم العميل بالفجوات بينها. والقيادات التي تحدد المسؤول بوضوح وتربطه بمقاييس تتخذ قرارات أسرع وأقوى سندا بشأن الاستثمار في الخدمة.

- الاحتفاظ بالعملاء: يتحسن حين يتصرف مالكو الرحلات عند النقاط التي يغادر عندها العملاء.
- تكلفة الخدمة: تنخفض حين تزال من مصدرها الاتصالات المتكررة الناتجة عن فجوات التسليم بين الإدارات.
- سرعة القرار: ترتفع حين تعتمد مراجعات الإدارة العليا على مقاييس متفق عليها بدل تقارير متنافسة.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 23592:2021 مبادئ التميز في الخدمة ونموذجه: يربط بين الثقافة واستراتيجية الخدمة والأفراد والقياس، ويستخدم في الجلستين 1 و2.
- رسم رحلة العميل: يتتبع ما يمر به العميل عبر القنوات والوظائف، ويستخدم في الجلستين 2 و3.
- مصفوفة إسناد المسؤوليات: تفصل بين من يقرر ومن ينفذ ومن يستشار في كل رحلة، وتستخدم في الجلستين 3 و4.

## المشاركون المستهدفون

- التنفيذيون الذين يسألون عن نتائج العملاء عبر عدة وظائف.
- قيادات تجربة العميل الذين يحتاجون إلى صلاحية تتجاوز فرقهم.
- رؤساء الوظائف الذين يضعون مستهدفات وميزانيات تحدد ما يصل إلى العميل.
- قيادات الاستراتيجية والتحول الذين يعيدون تصميم طريقة إدارة المؤسسة.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والاتصالات والمرافق والرعاية الصحية وتقديم الخدمات الحكومية.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المواضع التي تبعد فيها الهياكل والمستهدفات والعادات المؤسسة عن عملائها.
2. سيكون المشاركون قادرين على إعداد خريطة ملكية الرحلات تسمي مالكا مسؤولا لكل رحلة ذات أولوية.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم كيف تكافئ الميزانيات والحوافز القرارات المراعية للعميل أو تعيقها.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مقاييس العميل لمراجعة الإدارة العليا.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم منتدى حوكمة بصلاحيات قرار ومسارات تصعيد.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير ميثاق المساءلة عن العميل أمام فريق القيادة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: نموذج التشغيل المتمحور حول العميل ومبادئه

ما الذي يميز نموذج التشغيل المتمحور حول العميل عن إدارة خدمة العملاء؟

- مراجعة نموذج التميز في الخدمة
- لوحة نموذج التشغيل
- بيان وعد العميل
- جرد تكلفة العمل المنعزل
- شبكة التقييم الذاتي للنضج

### اليوم 2: تشخيص الفجوات بين الوظائف والعملاء

أين تكسر الهياكل والمستهدفات تجربة العميل؟

- خريطة الرحلة عبر الوظائف
- تحليل فجوات التسليم
- سجل تعارض المستهدفات
- مقابلات رؤى الخط الأمامي
- شجرة الأسباب الجذرية

## اليوم 3: تصميم ملكية الرحلات

من يملك كل رحلة وبأي صلاحية؟

- معايير اختيار الرحلات
- ملف دور المالك
- مصفوفة صلاحيات القرار
- تصميم مسار التصعيد
- خيارات الميزانية المشتركة

## اليوم 4: الحوافز والمقاييس ومراجعات الإدارة العليا

كيف تبقي المكافآت والمراجعات الانتباه على العملاء؟

- هرم مقاييس العميل
- اختبار مواءمة الحوافز
- جدول أعمال منتدى المراجعة
- مواصفات لوحة المؤشرات
- عقد سلوك القيادة

## اليوم 5: ميثاق المساءلة عن العميل لمؤسسة واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة ميثاقا واحدا يستطيع فريق القيادة اعتماده؟

- تطبيق تحليل فجوات التسليم من الجلسة 2
- اختبار مصفوفة صلاحيات القرار من الجلسة 3
- مراجعة هرم مقاييس العميل من الجلسة 4
- ترتيب مراحل خطة الإطلاق
- إنجاز ميثاق المساءلة عن العميل

## المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل حالات من ملف جاهز لمصرف تجزئة وشركة مرافق، في كل منهما هيكل تنظيمي وخريطة رحلة وجدول مستهدفات ومجموعة شكاوى. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، ويتحدى بعضهم تصاميم بعض، ثم يعدلونها بعد مراجعة الأقران.

- نشاط مقترح: تتبع شكوى واحدة عبر أربع وظائف وتسمية المالك الغائب.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة مجموعة مستهدفات وظيفية لتخدم رحلة واحدة.
- نشاط مقترح: إدارة مراجعة تجريبية للإدارة العليا بمجموعة مقاييس للعميل.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك ميثاق مساءلة عن العميل لمؤسسة واحدة. ويضم الميثاق خريطة ملكية الرحلات ومصفوفة صلاحيات القرار وهرم مقاييس العميل ومذكرة تعديل الحوافز وتسلسل الإطلاق. ويستخدم في العمل لفتح نقاش مع فريق القيادة حول من يملك العميل وما الذي يجب تغييره أولا.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة نموذج التشغيل المتمحور حول العميل القيادات من خارج أدوار تجربة العميل؟

نعم، فنموذج التشغيل المتمحور حول العميل يدرس عبر حالات وقوالب لأي تنفيذي أو رئيس وظيفة. ويفترض خبرة إدارية، دون عمل سابق في تصميم تجربة العميل.

### على أي معيار يقوم نموذج التشغيل المتمحور حول العميل؟

يقوم نموذج التشغيل المتمحور حول العميل على ISO 23592:2021 الخاص بمبادئ التميز في الخدمة ونموذجه، إلى جانب رسم الرحلات وأساليب إسناد المسؤوليات.

### كيف يستخدم الميثاق الناتج عن نموذج التشغيل المتمحور حول العميل في العمل؟

تستخدم ميثاق المساءلة عن العميل لإحاطة فريق القيادة والاتفاق على مالكي الرحلات وصلاحيات القرار وتحديد ترتيب التغيير.

### بماذا يختلف نموذج التشغيل المتمحور حول العميل عن دورة مهارات خدمة العملاء؟

يعالج نموذج التشغيل المتمحور حول العميل الهيكل والملكية والحوافز والحوكمة عبر المؤسسة، بينما تركز دورة مهارات خدمة العملاء على حوارات الخط الأمامي والتعامل مع كل عميل على حدة.