# دورة المقارنة المرجعية لتجربة العملاء: بطاقة النظراء وسد الفجوات وتبني الممارسات الرائدة لقادة التجربة

22 – 26 مارس 2027

طرابزون

# دورة المقارنة المرجعية لتجربة العملاء: بطاقة النظراء وسد الفجوات وتبني الممارسات الرائدة لقادة التجربة

**المرجع:** 37794_803 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** طرابزون **الرسوم:** GBP 4800

## ملخص البرنامج

المقارنة المرجعية لتجربة العملاء محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لقادة تجربة العملاء ومديري الرؤى والجودة، ويخرج منها كل مشارك ببطاقة النظراء وخطة سد الفجوات لخدمة واحدة. تقارن منظمات كثيرة تجربة عملائها بمنافسيها بمقاييس غير متطابقة، ثم تنقل ممارسات لا تناسبها. وينتقل البرنامج من اختيار مجموعة مقارنة عادلة ومقاييس موحدة إلى جمع البيانات وفحصها وقراءة الفجوات، ثم إلى تبني الممارسات الرائدة بخطة مجربة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في المقارنة المرجعية لتجربة العملاء لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

يقارن العملاء بين البنوك وشركات الطيران وتجار التجزئة ومشغلي الاتصالات والخدمات العامة، سواء قارنت هذه الجهات نفسها أم لا. وتساعد المقارنة المرجعية القادة على تحديد مواضع الاستثمار، لكن المقارنة الضعيفة تضلل: نظراء غير مناسبين وطرق استطلاع مختلفة وسياق لم يعدل تنتج فجوات غير حقيقية.

- تركيز الاستثمار: يتضح حين ترتب الفجوات بحجمها وبما يقدره العملاء.
- مصداقية النتائج: ترتفع حين توحد المقاييس والطرق عبر مجموعة المقارنة.
- وتيرة التحسين: تتسارع حين تختبر الممارسة المستعارة قبل التعميم.

## المبادئ والأساس المعرفي

- مؤشر صافي نقاط الترويج Net Promoter Score: يعطي مقياسا مشتركا للتوصية، ويطبق في الجلستين 1 و2 على قواعد المقارنة وتوحيد الاستطلاعات.
- مؤشر جهد العميل Customer Effort Score: يقيس مدى صعوبة المهمة كما شعر بها العميل، ويطبق في الجلسة 2 على قراءة أدلة الجهد.
- تحليل الفجوات Gap Analysis: يقارن الموقع الحالي بالمنشود ويقدر الفرق، ويطبق في الجلسة 3 على شبكة الفجوات.
- دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح Plan-Do-Check-Act Cycle: تنظم التحسين في حلقة مجربة، وتطبق في الجلسة 4 على خطة التجربة للممارسة المتبناة.

## المشاركون المستهدفون

- قادة تجربة العملاء الذين يلزمهم إظهار موقع خدمتهم بين النظراء.
- مديرو الرؤى الذين يصممون المقاييس والاستطلاعات والتقارير.
- مديرو جودة الخدمة الذين يملكون مستهدفات التحسين.
- مستشارو الاستراتيجية الذين يطلعون التنفيذيين على الموقع التنافسي.

تشمل البيئات المعتادة القطاع المصرفي والطيران وتجارة التجزئة والاتصالات والخدمات العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مدى عدالة مجموعة المقارنة لخدمة معينة.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء بطاقة النظراء من مقاييس موحدة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص الحجم الحقيقي لفجوات الأداء وأسبابها.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات الفجوات بحسب أثرها في العملاء وسهولة سدها.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تجربة تختبر مناسبة الممارسة المستعارة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة سد الفجوات أمام راع تنفيذي.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: أسس بطاقة النظراء لتجربة العملاء

ما الذي تجري مقارنته، ومع من، وبأي مقاييس؟

- بيان غرض المقارنة
- مصفوفة اختيار النظراء
- ورقة تعريف المقاييس
- قواعد مقارنة مؤشر صافي نقاط الترويج
- سجل مخاطر قابلية المقارنة

### اليوم 2: جمع بيانات المقارنة وفحصها

كيف تجمع الأدلة ليقارن النظراء على أساس واحد؟

- سجل الأدلة المعلنة
- بروتوكول التواصل السري
- ورقة توحيد طرق الاستطلاع
- قائمة فحص جودة البيانات
- دليل قراءة مؤشر جهد العميل

## اليوم 3: قراءة الفجوات مقابل النظراء

أي الفجوات حقيقية، وأيها يهم العملاء؟

- قالب تخطيط البطاقة
- شبكة تحليل الفجوات
- مراجعة إسهام العوامل المحركة
- ترتيب الفجوات بحجمها
- مذكرة تعديل السياق

## اليوم 4: التعلم من الممارسات الرائدة وتبنيها

كيف تختبر ممارسة شوهدت لدى الغير قبل تبنيها؟

- قالب مسح الممارسات
- اختبار مناسبة الممارسة
- مراجعة عوائق التبني
- خطة تجربة وفق دورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح
- ورقة مسؤولية المالكين

## اليوم 5: بطاقة النظراء وخطة سد الفجوات لخدمة واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع الراعي اعتمادها؟

- تطبيق مصفوفة اختيار النظراء من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص جودة البيانات من الجلسة 2
- فحص شبكة تحليل الفجوات من الجلسة 3
- تدريب على اختبار مناسبة الممارسة من الجلسة 4
- إنجاز بطاقة النظراء وخطة سد الفجوات

## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة من مواد حالات جاهزة لخدمتين، إحداهما خدمة حساب جار في بنك تجزئة والأخرى خدمة إنهاء إجراءات السفر في شركة طيران، في كل منهما مقتطفات استطلاعات للنظراء وتقييمات معلنة وسجلات تواصل وملاحظات تحسين. يعمل المشاركون في مجموعات ويتحدى بعضهم خيارات المقارنة لدى بعض، ويدافعون عن خطتهم أمام زملاء يؤدون دور الراعي.

- نشاط مقترح: إعادة بناء بطاقة مجملة بمجموعة مقارنة أكثر عدالة ورصد ما يتغير.
- نشاط مقترح: اختبار ممارسة لدى منافس أمام قيود المنظمة نفسها.
- نشاط مقترح: التدرب على إحاطة الراعي بفجوة تبين أنها أصغر مما ذكر أولا.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك بطاقة النظراء وخطة سد الفجوات لخدمة واحدة. وتضم الخطة مجموعة مقارنة ومقاييس موحدة وقائمة فجوات مرتبة وممارسات مجربة وخطة للمالكين. وتستخدم في العمل لإحاطة الراعي التنفيذي ووضع مستهدفات التحسين وشرح سبب البدء ببعض الفجوات دون غيرها.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب برنامج تدريبي في المقارنة المرجعية لتجربة العملاء القادة الجدد على المقارنات؟

نعم، إذ تدرس المقارنة المرجعية لتجربة العملاء عبر حالات جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن مقاييس تجربة العملاء أو مستهدفاتها، دون عمل سابق على دراسات المقارنة.

### على أي نماذج تقوم المقارنة المرجعية لتجربة العملاء؟

تقوم المقارنة المرجعية لتجربة العملاء على مؤشر صافي نقاط الترويج ومؤشر جهد العميل وتحليل الفجوات ودورة التخطيط والتنفيذ والفحص والتصحيح، وتطبق جميعها على حالات خدمات جاهزة.

### كيف تستخدم خطة المقارنة المرجعية لتجربة العملاء في العمل؟

تستخدم بطاقة النظراء وخطة سد الفجوات في المقارنة المرجعية لتجربة العملاء لإحاطة الراعي ووضع مستهدفات التحسين، وشرح الفجوات التي تعالج أولا ولماذا.

## بماذا تختلف المقارنة المرجعية لتجربة العملاء عن برنامج تحليلات ملاحظات العملاء؟

تقارن المقارنة المرجعية لتجربة العملاء خدمتك بالنظراء وتخطط للعمل على الفجوات، بينما يركز برنامج تحليلات ملاحظات العملاء على تحليل نتائج استطلاعاتك وتعليقاتك.