CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

# رحلة المستفيد: تصميم الخدمة وقياس الرضا بالتحليلات اللحظية

**يُعقد في مدن ومواعيد متعددة**


OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
*Higher Institute of Law and Business (ISDE)*

Professional Development Institute
*Professional Development Institute*

Universidad Camilo José Cela
*Camilo José Cela University*

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

# رحلة المستفيد: تصميم الخدمة وقياس الرضا بالتحليلات اللحظية

## نبذة عن البرنامج:

يمكّن البرنامج الجهات الحكومية والمؤسسات من تصميم خدماتها انطلاقًا من تجربة المستفيد الفعلية. ويغطي رسم رحلة المستفيد وتصميم الخدمة وقياس الرضا والجهد، مع توظيف التحليلات اللحظية في رصد التجربة وتحسينها باستمرار.

## الأهداف:

**إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:**

**أ.** تحليل مفهوم تجربة المستفيد وأثرها في الثقة والسمعة المؤسسية.

**ب.** تطبيق أدوات رسم رحلة المستفيد واكتشاف نقاط الألم.

**ج.** تصميم خدمات مبسطة متمحورة حول احتياجات المستفيد.

**د.** قياس الرضا والجهد والولاء بمؤشرات موثوقة.

**هـ.** توظيف التحليلات اللحظية في رصد التجربة والاستجابة السريعة.

## الفئة المستهدفة:

**أ.** مديرو الخدمات ومراكز خدمة المتعاملين

**ب.** مسؤولو تجربة المستفيد

**ج.** مديرو الجودة

**د.** مصممو الخدمات

**هـ.** مديرو التحول الرقمي

## محاور البرنامج:

**• المحور الأول: مفهوم تجربة المستفيد وأثرها المؤسسي**

**أ.** الفرق بين جودة الخدمة وتجربة المستفيد

**ب.** أثر التجربة في الثقة والسمعة المؤسسية

**ج.** تجارب حكومية رائدة في تصميم الخدمات

**د.** تقييم مستوى نضج تجربة المستفيد الحالي

**• المحور الثاني: رسم رحلة المستفيد واكتشاف نقاط الألم**

**أ.** تحديد شرائح المستفيدين واحتياجاتهم

**ب.** رسم نقاط الاتصال عبر القنوات المختلفة

**ج.** اكتشاف نقاط الألم ولحظات الحقيقة

**د.** ورشة رسم رحلة مستفيد لخدمة حقيقية

**• المحور الثالث: تصميم الخدمة وتبسيطها**

**أ.** مبادئ تصميم الخدمات المتمحورة حول المستفيد

**ب.** تبسيط الإجراءات وإلغاء الخطوات غير الضرورية

**ج.** تكامل القنوات الحضورية والرقمية

**د.** اختبار النماذج الأولية للخدمة مع المستفيدين

**• المحور الرابع: قياس الرضا والجهد والولاء**

**أ.** مؤشرات الرضا والجهد وصافي التوصية

**ب.** تصميم استبيانات قصيرة وموثوقة

**ج.** تحليل نتائج القياس وربطها بنقاط الرحلة

**د.** إغلاق حلقة التغذية الراجعة مع المستفيدين

**• المحور الخامس: التحليلات اللحظية وصوت المستفيد**

**أ.** جمع آراء المستفيدين لحظيًا عبر القنوات الرقمية

**ب.** تحليل الملاحظات النصية بالذكاء الاصطناعي

**ج.** بناء لوحة متابعة لحظية لتجربة المستفيد

**د.** إعداد خطة تحسين تجربة بمؤشرات متابعة

## مخرجات الدورة:

**أ.** رسم رحلة مستفيد كاملة لخدمة محددة.

**ب.** تحديد نقاط الألم وتصميم تحسينات عملية لها.

**ج.** بناء منظومة قياس لحظية لرضا المستفيدين.

## أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

**الشهادات:**

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
**"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING**
**"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات**

# تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

| | | |
|---|---|---|
| اسم البرنامج | رحلة المستفيد: تصميم الخدمة وقياس الرضا بالتحليلات اللحظية | Course Title |
| لغة البرنامج | العربية | Course Language |
| مدة البرنامج | 5 أيام | Duration |
| مكان الانعقاد | مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه | Venue |
| العرض المالي | يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد. | Financial Offer |

## آلية التسجيل والتأكيد:

**للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:**

**أ.** تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

**ب.** أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

**ج.** أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

**يُرسل التأكيد عبر:**

**البريد الإلكتروني** info@cinpaa.org

**واتساب** +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

## مواعيد البرنامج المخطط لها:

| المدينة | الموعد |
|---|---|
| دبي، الإمارات العربية المتحدة | 14 - 18 ديسمبر 2026 |
| دبي، الإمارات العربية المتحدة | 18 - 22 يناير 2027 |
| أمستردام، هولندا | 24 - 28 مايو 2027 |
| عمّان، الأردن | 09 - 13 أغسطس 2027 |
| مدريد، إسبانيا | 13 - 17 سبتمبر 2027 |
| برشلونة، إسبانيا | 22 - 26 نوفمبر 2027 |
| جنيف، سويسرا | 27 - 31 ديسمبر 2027 |

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.



**+34 635 867 686** Europe office
**+90 507 590 1781** Turkey office
**+60 10 509 9484** Malaysia office
**+218 92 622 1324** Libya office
**+34 635 867 686** WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

## المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

**أذربيجان**
باكو

**إسبانيا**
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

**أستراليا**
سيدني

**الأردن**
عمّان، العقبة

**الإمارات**
دبي، أبوظبي

**ألبانيا**
تيرانا، ساراندا

**البحرين**
المنامة

**البرتغال**
لشبونة، بورتو

**البوسنة والهرسك**
سراييفو

**التشيك**
براغ

**الجبل الأسود**
بودفا، كوتور

**السعودية**
الرياض، جدة، الدمام

**الصين**
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

**الفلبين**
مانيلا

**الكويت**
مدينة الكويت

**المالديف**
ماليه (المالديف)

**ألمانيا**
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

**المجر**
بودابست

**المغرب**
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

**المملكة المتحدة**
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

**النمسا**
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

**الولايات المتحدة**
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

**اليابان**
طوكيو

**اليونان**
أثينا، رودس

**إندونيسيا**
بالي، جاكرتا

**أيرلندا**
دبلن

**إيطاليا**
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

**بلجيكا**
بروكسل، بروج

**بولندا**
كراكوف، وارسو

**تايلاند**
بانكوك، بوكيت

**تركيا**
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

**تونس**
تونس

**جورجيا**
تبليسي، باتومي

**روسيا**
موسكو

**سلوفينيا**
ليوبليانا

**سويسرا**
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

**صربيا**
بلغراد

**عُمان**
مسقط، صلالة

**فرنسا**
باريس

**قبرص**
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

**قطر**
الدوحة

**كرواتيا**
دوبروفنيك

**كندا**
تورونتو، مونتريال

**كوريا الجنوبية**
سيول

**ماليزيا**
كوالالمبور

**مصر**
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

**موريشيوس**
موريشيوس

**هولندا**
أمستردام