

بناء الميزة التنافسية عبر قياس وتحسين تجربة العميل

دكتور محمد حامد العميري

المدير التنفيذي أنويكس الاستشارية



٢١-٢٥ ربيع الثاني ١٤٤٥هـ | ٥ - ٩ نوفمبر 2023م

"الجودة: إدراك قدراتك التنافسية"



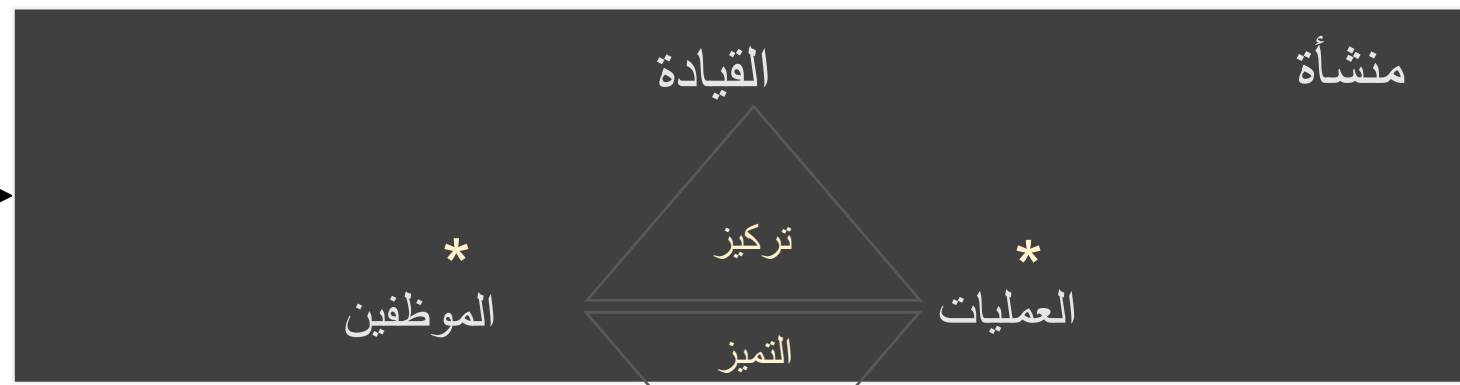
محاوّر المحاضرة

- نظره شمولية لمنظومة التمحوّر حول العميل
- تجربة العميل وأهميتها في بناء ميزة تنافسية
- قياس تجربة العميل وأدوات القياس
- تحليل البيانات
- اغلاق الدائرة مع منظومة الأعمال
- التحسين المستمر



”
الربح في الأعمال يأتي من العملاء الدائمين، الذين
يفتخرون بمنتجاتك وخدماتك ويروجوا لأصدقائهم
وأقربائهم للتعامل معك
”

دكتور ديمنغ



منظومة العمل



المخرجات



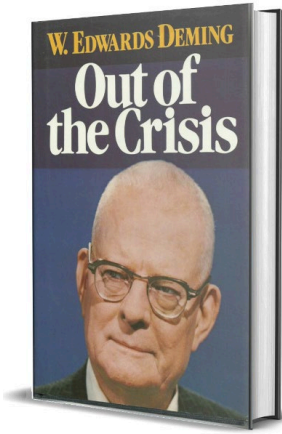
النتائج

مؤشر الرضا CSAT

مؤشر الجهد CES

مؤشر الولاء والترويج NPS





نظام الابتكار

Stage 0:
Generation of Ideas

نظام التحسين المستمر

نظام القياس
والتغذية الراجعة

Design
and
redesign

Consumer
research

Suppliers of
materials and
equipment

Receipt and
test of
materials

A

B

C

D

Production, assembly, inspection

Tests of processes,
machines,
methods, costs

Distribution

Consumers

العملاء

منظومة العمل

المخرجات

النتائج





“ Good customer service begins at the top. If your senior people don't get it, even the strongest links further down the line can become compromised. ”

~ Richard Branson, Virgin Group

"خدمة العملاء الجيدة تبدأ من قمة هرم المنشأة. إذا لم يفهم كبار المسؤولين ذلك، فمهما يكون الموظفون جيدين يمكن أن تفشل خدمة العملاء على مستوى المنشأة."

تجربة العميل

هي مجموع تصورات العملاء ومشاعرهم الناتجة عن التفاعل مع منتجات وخدمات المنشأة والتفاعل مع سلوكيات الموظفين وقيم وبيئة المنشأة.

تجربة العميل تشمل جميع نقاط التماس مع المنشأة ومنتجاتها خلال علاقة العميل الممتدة مع المنشأة.



أهمية تجربة العميل

- ٨٦% من القيادات تتوقع أن التنافس سيكون بناء على تجربة العميل
- ٨٧% من القيادات يعتبروا تجربة العميل هو محرك النمو الأول لمنشآتهم
- ٤٩% من العملاء تركوا المنشآت التي يتعاملوا معها بسبب تجربة عميل سيئة
- ٨٣% من القيادات يشعروا أن عدم تطوير تجربة العميل قد تؤدي لخسارة حصة سوقية كبيرة



أهمية تجربة العميل في القطاع العام

- تحقيق ثقة المستفيد
- تحقيق رسالة المنشأة بفاعلية وكفاءة عالية
- تقليل عدم الرضى العام على مواقع التواصل
- تقليل الأخطاء وبالتالي تقليل الهدر
- رفع معنويات الموظفين
- رفع مستوى صحة المؤسسة

أهمية تجربة العميل

- ٧٢% من العملاء سيشاركون تجربتهم السعيدة مع ٦ أشخاص أو أكثر ، في المقابل يشاركون تجربتهم الغير سعيد مع ١٥ شخص أو أكثر.



١ عميل غير سعيد من كل ٢٧ عميل

فقط يرفع شكوى، الباقين يغادروا دون

عودة

تأثير تجربة العملاء المتميزة

كبير جدا على نجاح أي منشأة

إذا قدمت منشأتك تجربة عميل متميزة باستمرار فتوقع أن تكون مبيعاتك أكبر بكثير من مبيعات المنشآت التي تقدم تجربة عميل عادية

30-300%



فهم متطلبات العميل الرئيسية:

سؤال؟

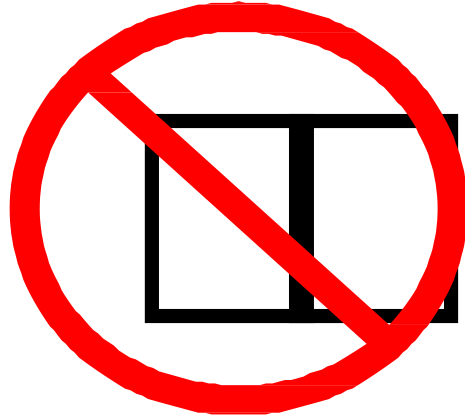
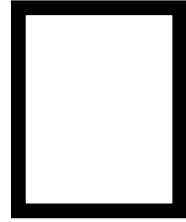
- كعميل لمطعم، ما هي متطلباتك الرئيسية التي تؤثر على اختيارك لمطعم على آخر؟

قائمة متطلبات العميل الرئيسية

١. جودة - Quality
٢. ضيافة - Hospitality
٣. سرعة - Speed
٤. نظافة - Cleanliness
٥. دقة - Accuracy
٦. قيمة - Value



تحقيق تجربة عميل متميزة



١. جودة - Quality
٢. ضيافة - Hospitality
٣. سرعة - Speed
٤. نظافة - Cleanliness
٥. دقة - Accuracy
٦. قيمة - Value

١٠٠% مطابقة للمعايير، ١٠٠% من الوقت وتحت ١٠٠% من ظروف العمل

صناعة منظومة تجربة عميل متميزة



4

تحسين تجربة العميل

تطوير تجربة العملاء عبر تحسين العمليات وتدريب الموظفين



3

قياس تجربة العميل

قياس وتحليل وإدارة بيانات ومؤشرات تجربة العملاء رقمياً



2

معايير تجربة العميل

فهم وتطوير معايير التميز في تجربة العملاء



1

ثقافة تجربة العميل

تطوير ونشر ثقافة التركيز على العميل والتميز في التشغيل



لماذا قياس تجربة العميل؟

- معرفة مستوى سعادة العملاء
- معرفة مستوى ولائهم وترويجهم للمنشأة
- فهم الفجوة بين مستوى تجربة العميل الحالية والمستهدف
- تركيز مشاريع التحسن لأغلاق الفجوة
- زيادة ارتباط الموظفين بالعمل والتركيز على سعادة العملاء

ما يتم قياسه يسهل متابعته وتطويره وإدارته



مقاييس تجربة العميل

٣٦٠

قياس الولاء والترويج (NPS)

قياس ولاء العملاء ومعرفة رأيهم في منشأتك.
تحديد مستوى المنتقدين والمروجين للعلامة التجارية لتحسين ولاء العملاء.
مستوى التقييم من ١٠-٠

ما مدى احتمالية أن توصي بنا لصديق أو قريب



قياس رضا العميل (CSAT)

قياس مستوى رضى (سعادة) العملاء بخدمات ومنتجات المنشأة.
مع تحديد المشاكل لاتخاذ الإجراءات اللازمة للتصحيح.
مستوى التقييم من ٥-١

كيف تقيم مستوى الخدمة لدينا؟



قياس جهد العميل (CES)

استخدم نقاط جهد العميل لتحديد العمليات والخدمات الغير فعالة لتطوير وتسهيل تعامل العميل مع المنشأة خلال رحلة العميل وجعلها تجربة سهلة سعيدة دائما.
مستوى التقييم من ٧-١

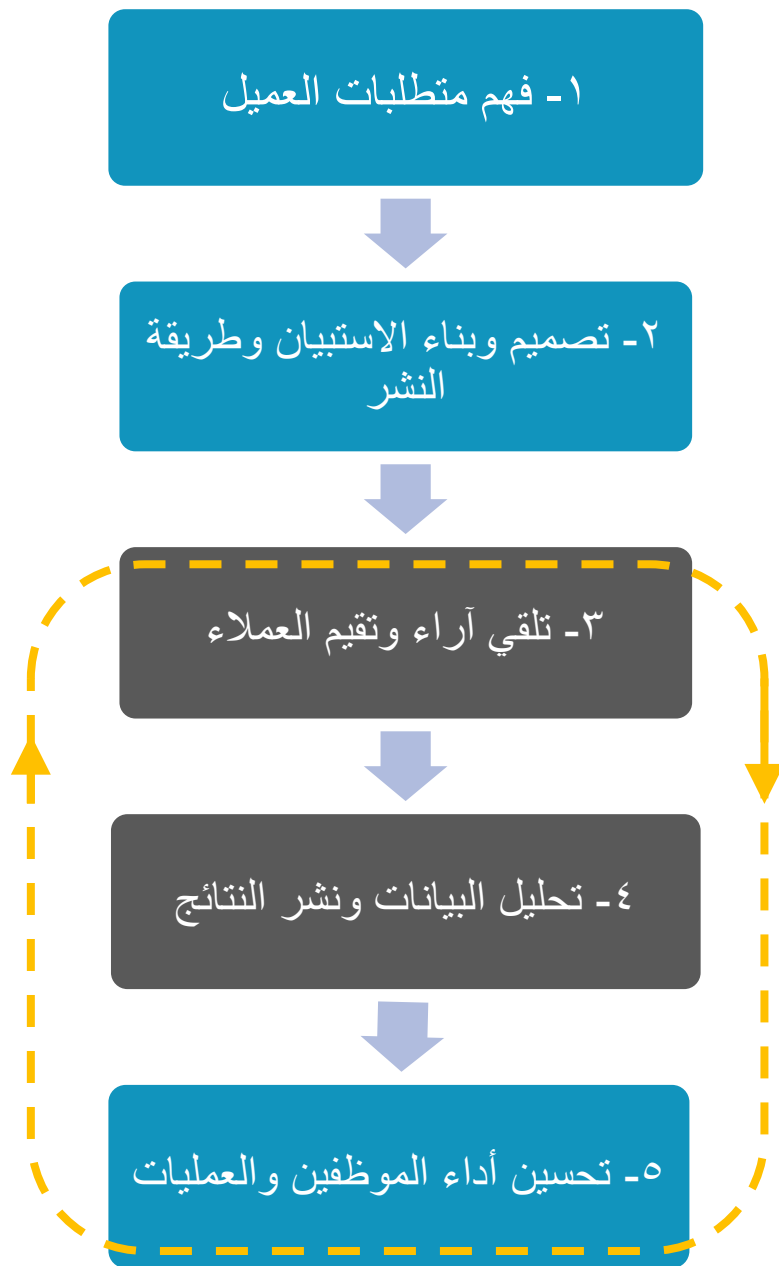
ما مدى أتفاكك أو أختلافك مع الجملة التالية:
المنشأة جعلت التعامل معها سهل جدا؟



المعاملة/العملية – Transactional

العلاقة – Relationship





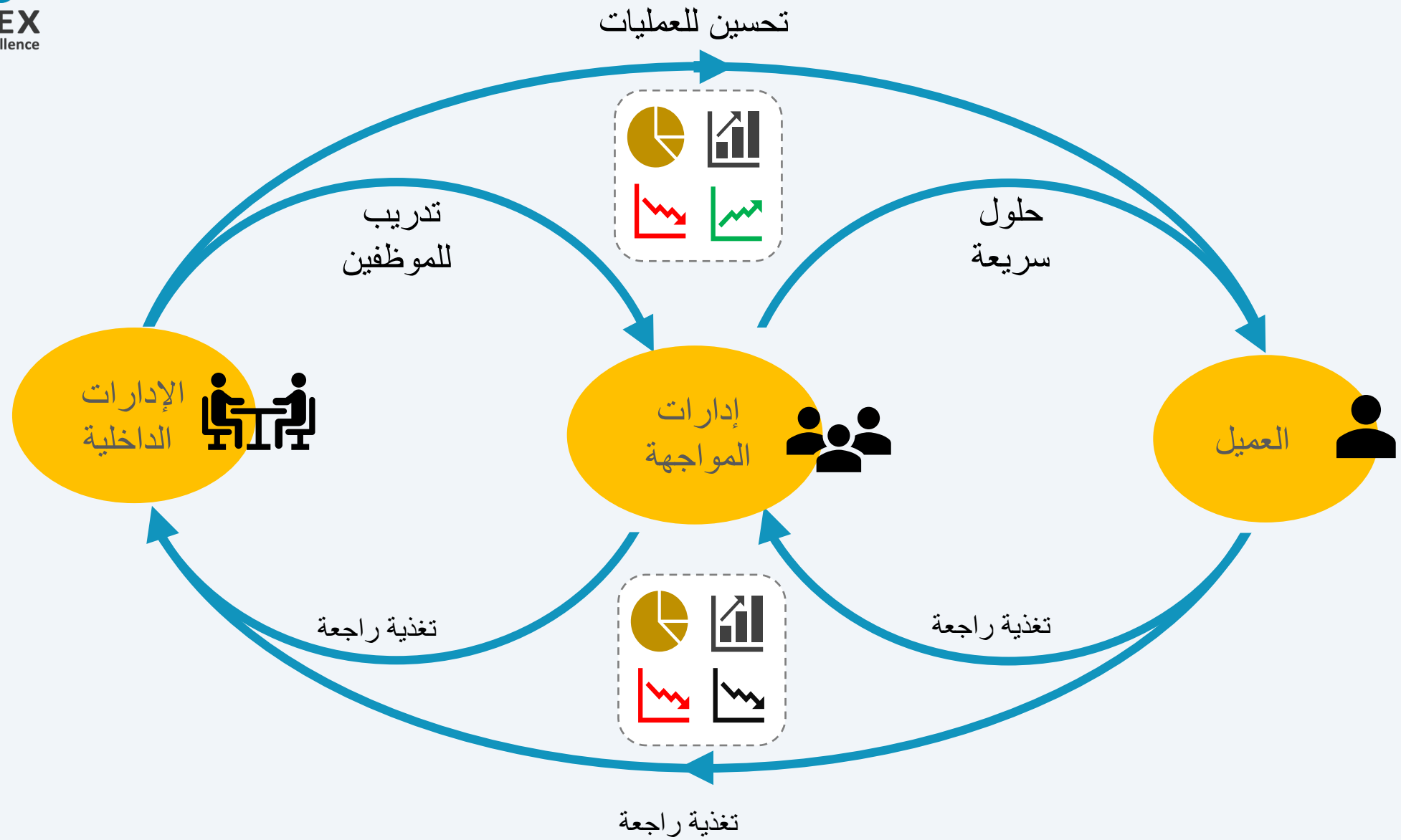
خطوات بناء منظومة قياس وتحليل

البيانات،

وأغلاق دائرة التحسين المستمر مع

مراجعة النتائج مع الموظفين وتطوير

الأداء





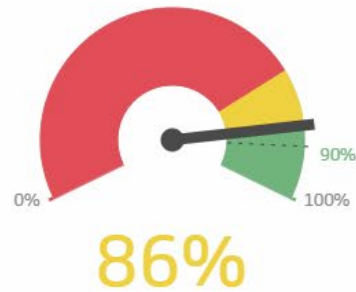
قياس مستوى تجربة العملاء



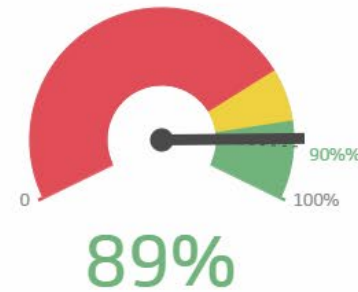
أستخدم الجوال لمسح الكود وتقييم المنشأة

Operational KPIs

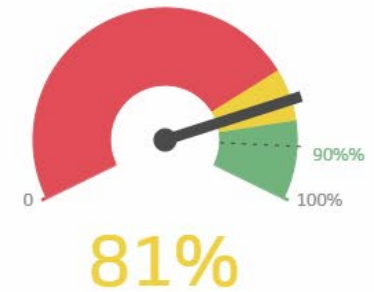
Hospitality - الضيافة



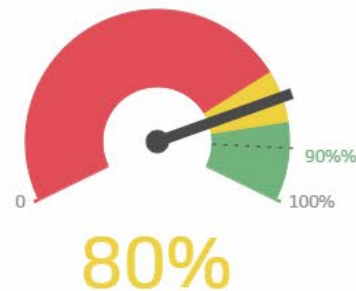
Cleanliness - النظافة



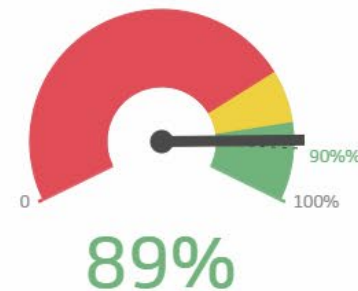
Speed - السرعة



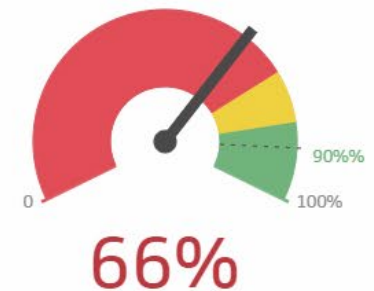
Quality - الجودة



Accuracy - الدقة



Value - القيمة



لوحة مؤشرات الأداء: تجربة العملاء

مؤشر سعادة العميل

74%



Happiness Segments

26%
Un-happy

74%
Happy

مؤشرات أداء تشغيلي

مؤشر الجهد

89%



Efforts Segments

11%
High Efforts

89%
Low Efforts

مؤشرات أداء تشغيلي

مؤشر الولاء والترويج

21



Promotion Segments

39
Detractor

65
Promoter

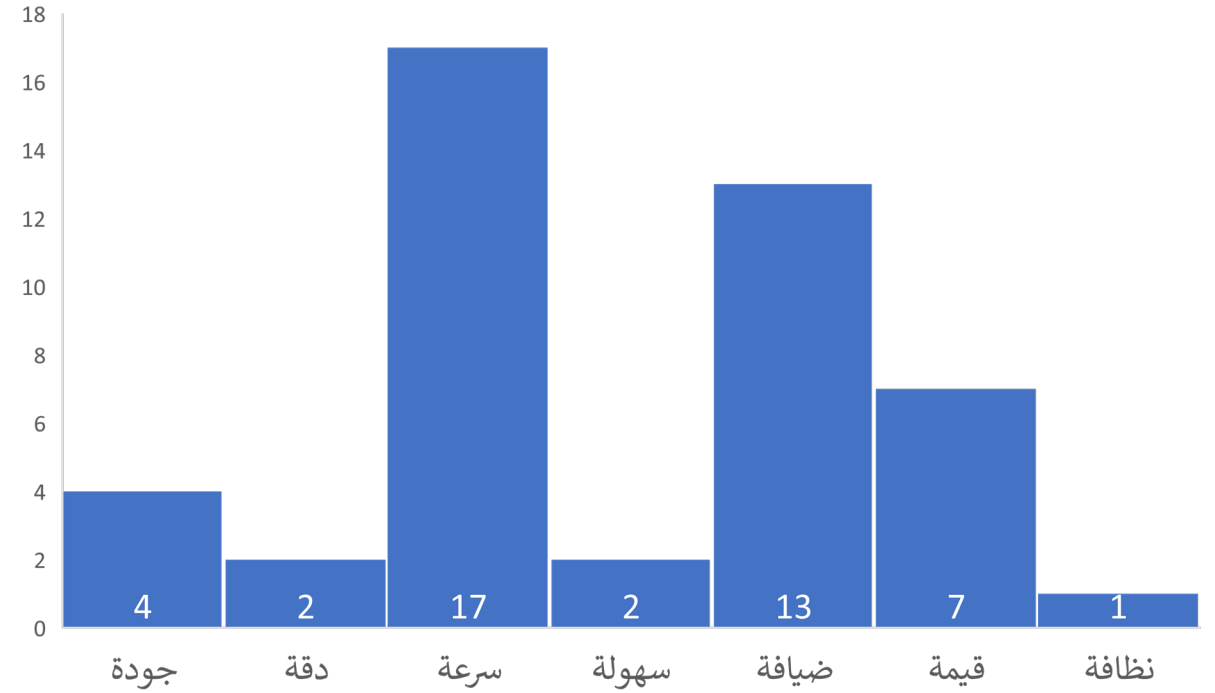
مؤشرات أداء استراتيجي



تحليل البيانات المتزامنة

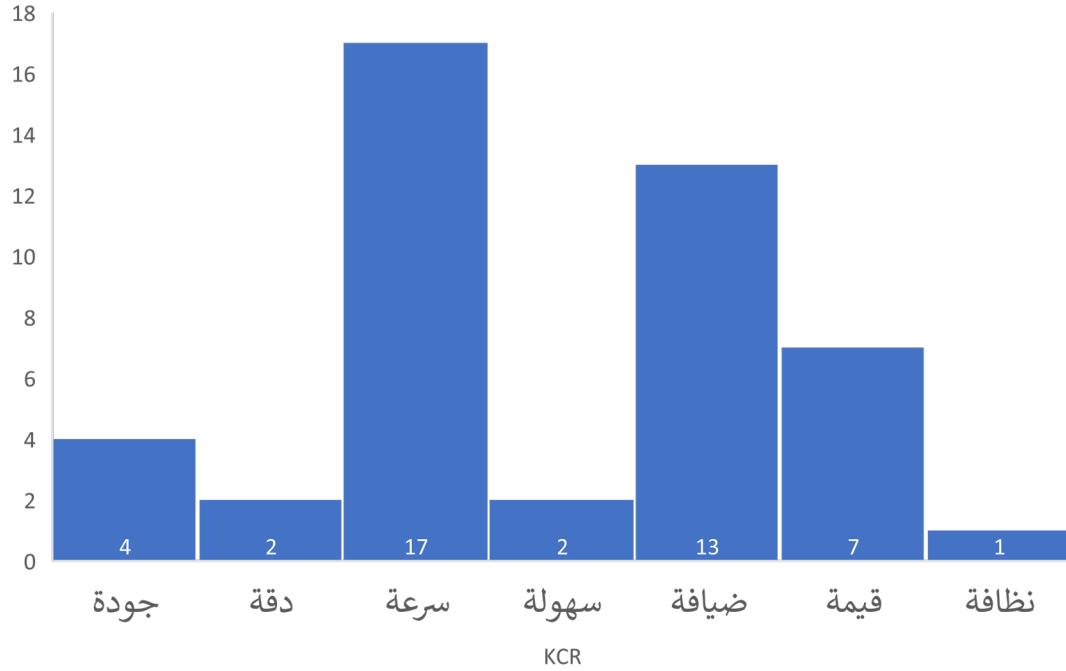
Tags	Responses
الدقة	2
الضيافة	13
القيمة	7
الجودة	4
النظافة	1
السرعة	17
السهولة	2

قوائم المراجعة
Check Sheet

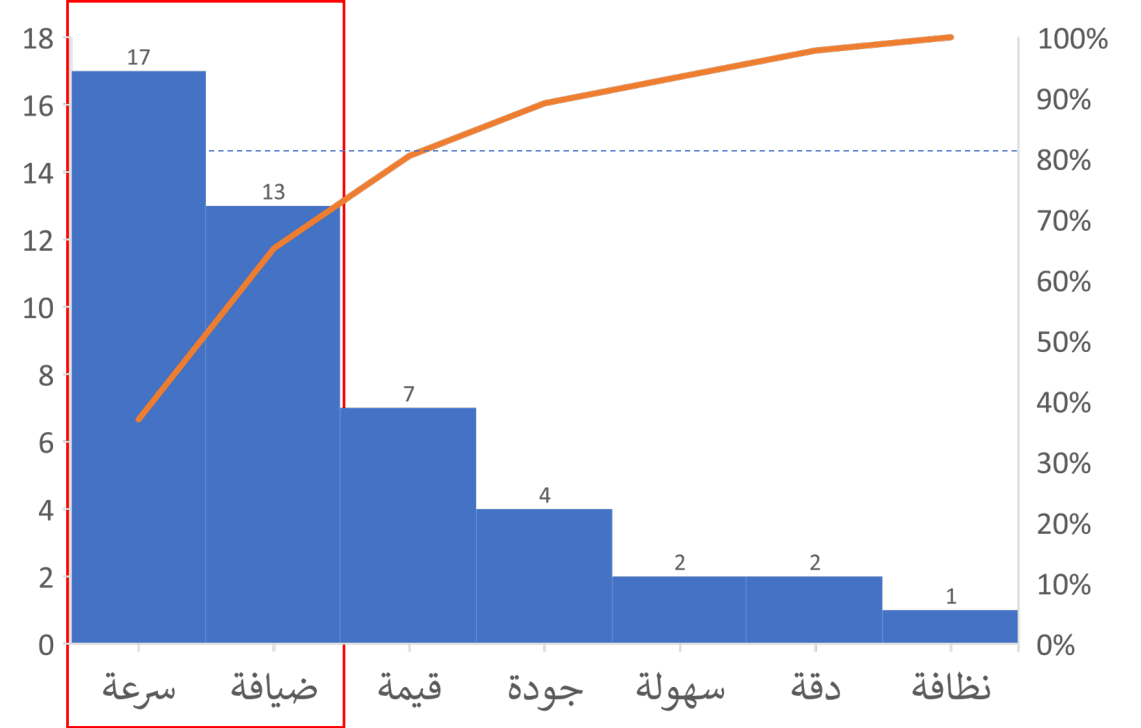


المدرج التكراري
Histogram

تحليل البيانات المتزامنة



المدرج التكراري
Histogram

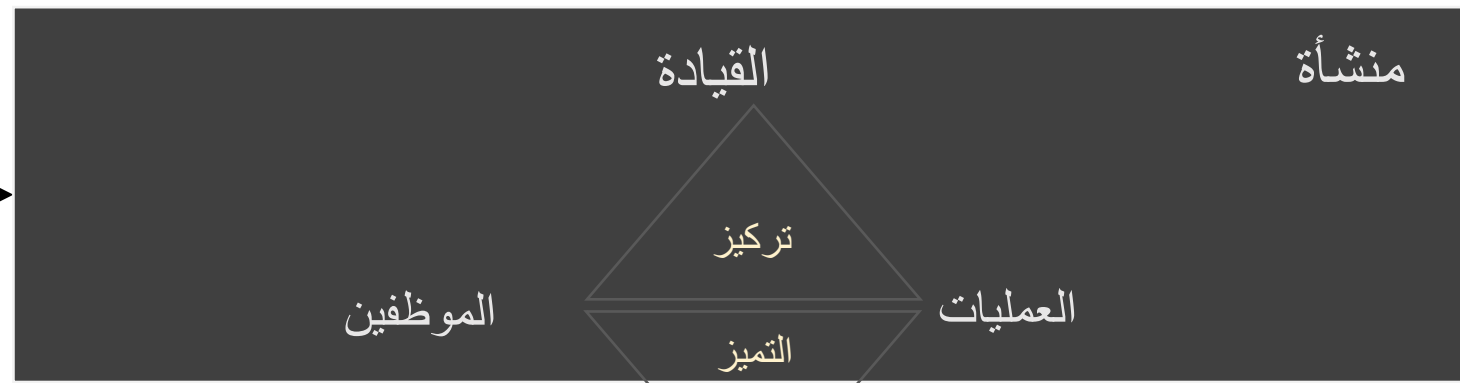


مخطط باريتو
Pareto Chart

مشاريع التحسين:

- ١- الضيافة: تحسين استقبال وخدمة العملاء
- ٢- سرعة الخدمة: تحسين وقت الخدمة

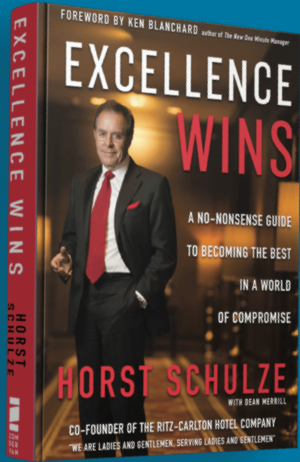
بناء ميزة تنافسية عبر ثقافة التمحول حول العميل وبناء منظومة التميز في تجربة العميل



مؤشر الرضا CSAT
مؤشر الجهد CES

مؤشر الولاء والترويج NPS





“ Unless you have 100% customer satisfaction...you must improve. ”

ما لم يكن مستوى رضا العميل عندك ١٠٠٪
يجب أن تتحسن

– Horst Schulze, Ritz Carlton



شكرا لكم

بناء الميزة التنافسية عبر قياس وتحسين تجربة العميل



١٢-١٦ ربيع الثاني ١٤٤٤هـ / 6 - 10 نوفمبر 2022م

" ضمير الجودة : القيام بالعمل الصحيح "

دكتور محمد حامد العميري

أنويكس الاستشارية

Twitter: @Malomairy

Mohammed@Innowex.com

www.Innowex.com