



مدعومة من



CCXP

شهادة خبير معتمد في تجربة العملاء

عن البرنامج:

شهادة خبير معتمد في تجربة العملاء (CCXP) تُعد المعيار الذهبي عالمياً في مجال تجربة العملاء، وهي شهادة احترافية معتمدة من CXPA تمنح حاملها اعترافاً دولياً بخبرته في تصميم وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء. تُفتح هذه الشهادة آفاقاً واسعة للتطور المهني في واحد من أسرع المجالات نمواً في عالم الأعمال. مع أكاديمية إعمل بيزنس، نوفر لك التدريب المتكامل الذي يمكنك من اجتياز الاختبار بنجاح.

الفئة المستهدفة

- 01 مديرو تجربة العملاء المسؤولين عن تطوير وتنفيذ استراتيجيات تجربة العملاء.
- 02 مسوقو العلاقات الراغبون في تعزيز العلاقات مع العملاء وتحسينها.
- 03 مديرو الخدمات المسؤولين عن ضمان جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- 04 أصحاب الأعمال الساعون لتطوير أداء مؤسساتهم من خلال تحسين تجربة العملاء.

محاور التدريب

- 01 تطوير استراتيجيات شاملة لتحسين تجربة العملاء وربطها بأهداف المؤسسة.
- 02 تصميم وتحليل رحلات العملاء وتحسين نقاط التواصل المختلفة.
- 03 تنفيذ خطط تحسين تجربة العملاء والتنسيق مع الفرق المختلفة.
- 04 تحديد وقياس مؤشرات الأداء وتحليل رضا العملاء.
- 05 بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل وتطوير برامج تدريبية للموظفين.
- 06 إدارة التواصل مع العملاء عبر القنوات المختلفة وتحسين المنتجات بناءً على آرائهم.
- 07 تطبيق الابتكار في تجربة العملاء ومواكبة أحدث التقنيات والممارسات العالمية.

شروط الشهادة ومتطلباتها

- شهادة ما بعد الثانوية مع خبرة 3 سنوات في مجال تجربة العملاء.
- أو دبلوم شهادة الثانوية مع خبرة 5 سنوات تشمل 3 سنوات في تجربة العملاء.

تفاصيل الاختبار

- يتكون الاختبار من 100 سؤال، ومدته 240 دقيقة، والامتحان متاح باللغة الإنجليزية

12 ساعة تدريبية



لغة التدريب: العربية

