

**T I M E**

**OF COMPETITIVE ADVANTAGE**

*(visible)*

**DEVELOPMENT**

*(unvisible)*

**نتائج**

ثقافة العملاء في الشركة

جلب ثقافة العملاء في جميع أنحاء الشركة.

# Customer Culture

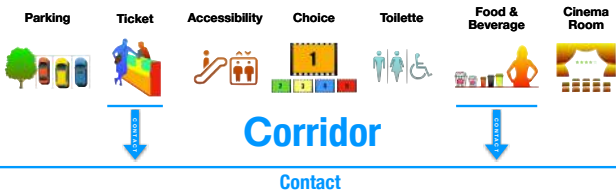


All rights reserved in this project. All rights reserved. Contents, text, images, which work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by trademark and patent rights. The trademark and patent rights belong to the author. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

بناء تجربة العملاء مع خيارات الاتصال والبدائل

## Customer EXPERIENCE Customer CONTACT Customer CORRIDOR

### Experience

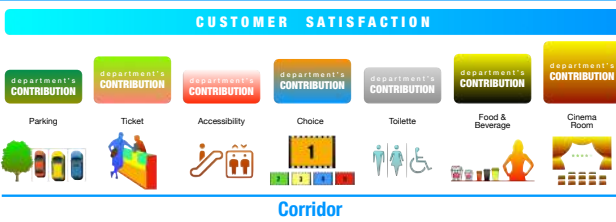


All rights reserved in this project. All rights reserved. Contents, text, images, which work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by trademark and patent rights. The trademark and patent rights belong to the author. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

قم بإنشاء ممر يوضح مساهمته لكل قسم

## Customer EXPERIENCE Customer CONTACT Customer CORRIDOR

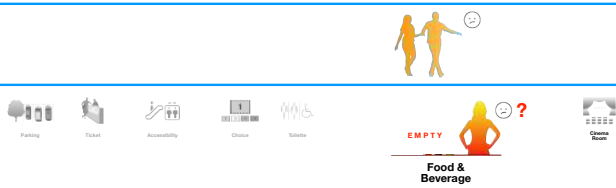
### Experience



All rights reserved in this project. All rights reserved. Contents, text, images, which work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by trademark and patent rights. The trademark and patent rights belong to the author. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

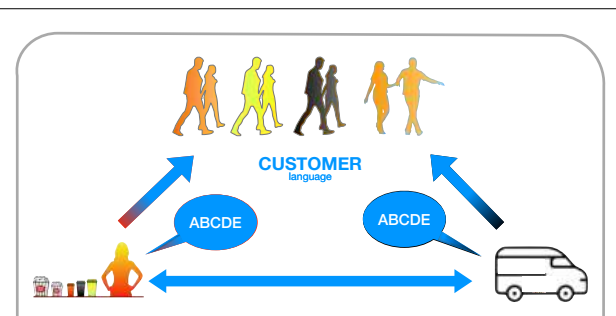
ليس من السهل دائماً إرضاء العميل: فالتعقيدات والديناميكيات الداخلية يمكن أن تجعل الأمر صعباً

## Corridor - Experience - Contact



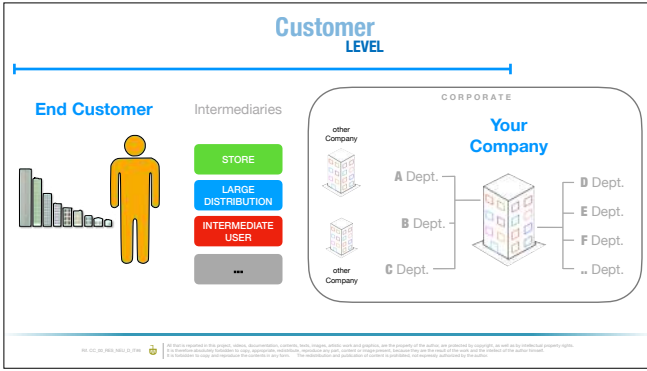
All rights reserved in this project. All rights reserved. Contents, text, images, which work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by trademark and patent rights. The trademark and patent rights belong to the author. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

استخدم لغة العميل كطريقة مشتركة داخل الشركة وخارجها

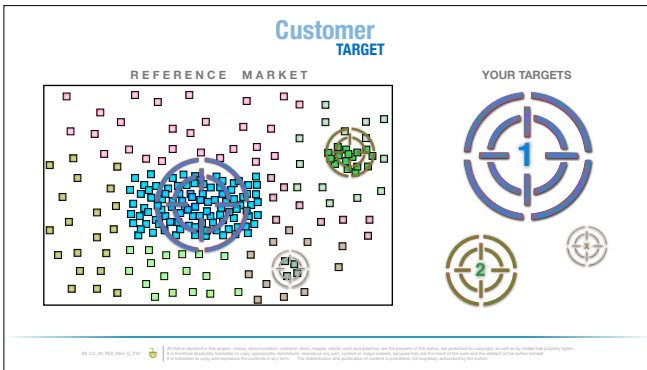


All rights reserved in this project. All rights reserved. Contents, text, images, which work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by trademark and patent rights. The trademark and patent rights belong to the author. All rights reserved. No part of this work may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

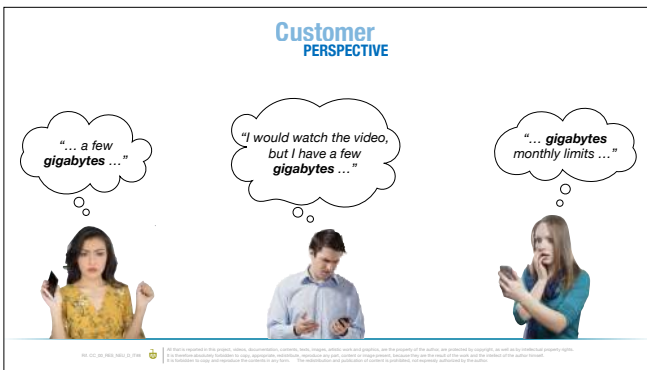
كن واضحاً بشأن من هو العميل النهائي الحقيقي لعملائنا. اعتماداً على الدور، قد لا يتطابق مع الدور النهائي، بل يكون شخصية وبسيطة داخلية أو خارجية.



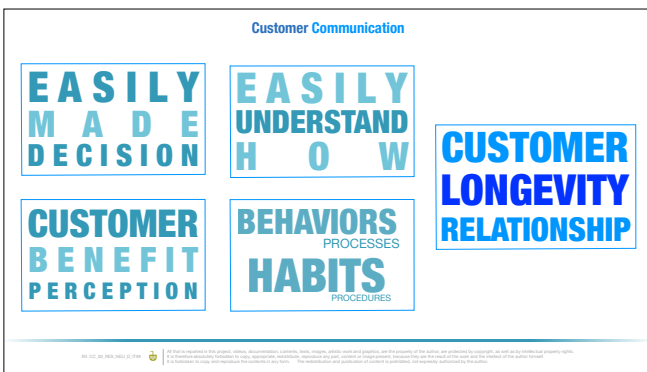
وجود تنظيم حسب الأهداف الرئيسية: أساليب موحدة في الإدارة الخارجية والداخلية لشركتنا.



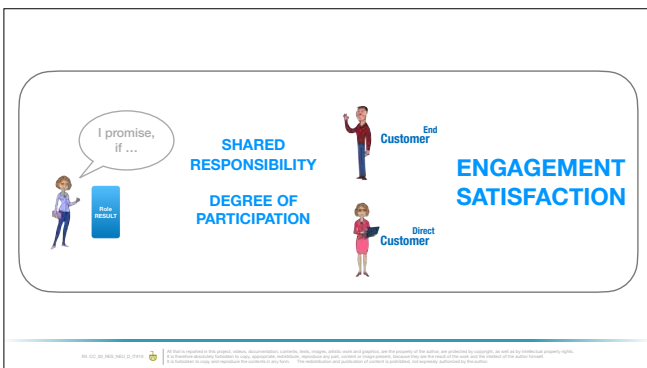
تخيل وجهة نظر العميل: أفكاره حول ما نقدمه له.



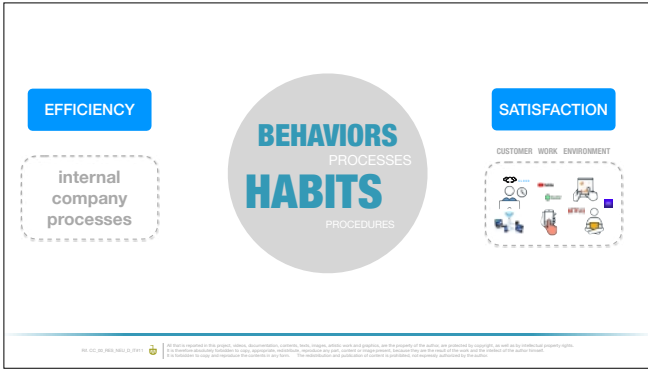
التواصل الذي يجعل من السهل اختيار منتجاتنا وخدماتنا وفهم كيفية استخدامها على أفضل وجه من أجل علاقة مرضية وطويلة الأمد.



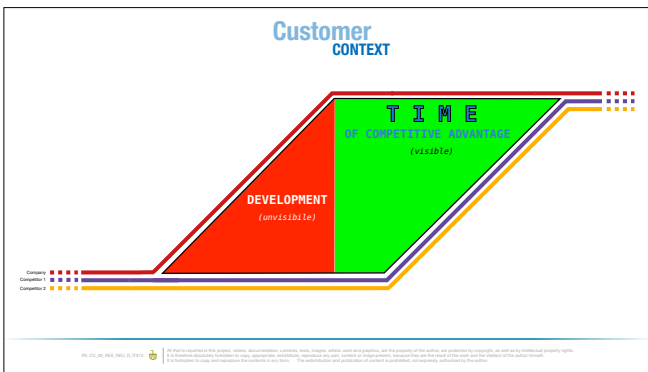
تحدد المسؤولية المشتركة درجة المشاركة التي تؤثر بشكل إيجابي على مشاركة العملاء ورضاهم.



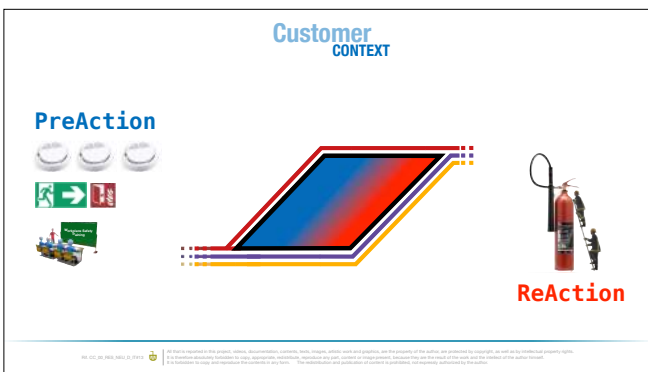
التنظيم الداخلي يتماشى مع احتياجات العميل وليس الحد منها.



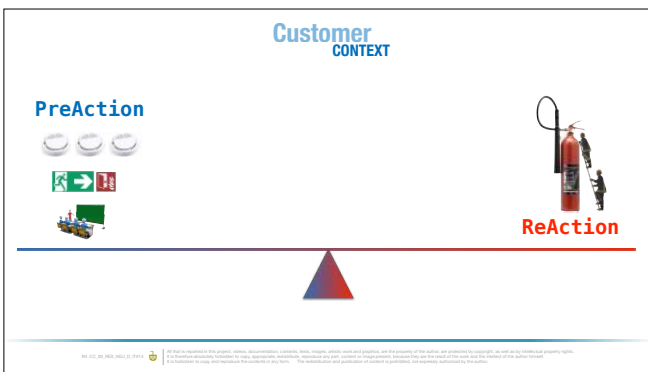
تخيل تجربة العملاء مميزة تنافسية: تجربة حلول جديدة، وإعدادها وجعلها مرئية، مع الأخذ في الاعتبار الوقت كميزة تنافسية.



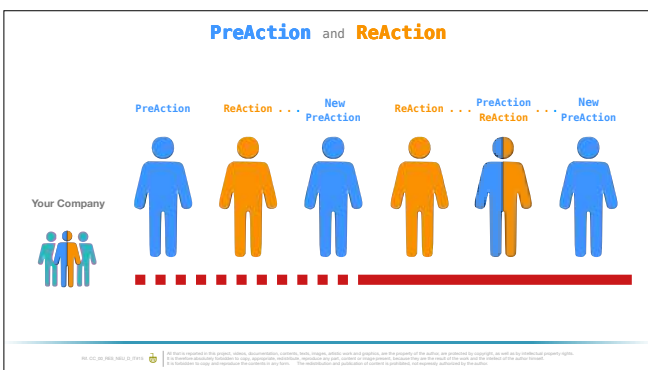
إن التصرف المسبق يساعد على البصيرة، أما رد الفعل فيجد منه.



ابحث عن التوازن في مواجهة الأحداث غير المتوقعة من خلال تفسيرها للمستقبل.



إن إحداهن فرق يعني أن نكون واضحين بشأن متى نتصرف مسبقاً ومتى نتفاعل. إنه نشاط يومي حيث يساهم رد الفعل في إجراء جديد يجعل عملنا أسهل، مما يزيد من رضا العملاء بمرور الوقت.



أن يكون الوصول إليها سهلاً؛ تأكد من أن العميل يجدنا خاصة إذا كان يواجه صعوبة

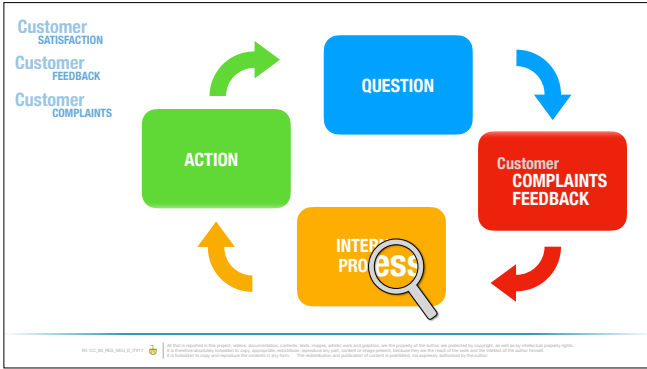
Customer EXPERIENCE Customer ACCESSIBILITY

PHONE NUMBER XXX-XXX-XXXX

Customer ACCESSIBILITY

© 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

يجب النظر في الشكاوى المتكررة والهامة المقدمة من العميل، ومساعدتنا على التدخل بالطريقة الصحيحة في عملياتنا الداخلية، حيثما أمكن ذلك



تفسير ديناميكيات السوق على أفضل وجه ممكن

Competitors

Running after  
Following  
Monitoring

Running after  
Customer Satisfaction

© 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

شهادة مدير أوروبي تشرح كيفية عيش التركيز على العملاء بشكل يومي. محفوظة للمديرين والوسطاء

Grégoire Chové (only Manager and Intermediate)

Currently investor and board member in new market realities

Previously Managing Director Europe

Previously General Manager

Previously Manager in various company functions

Business dynamics expert

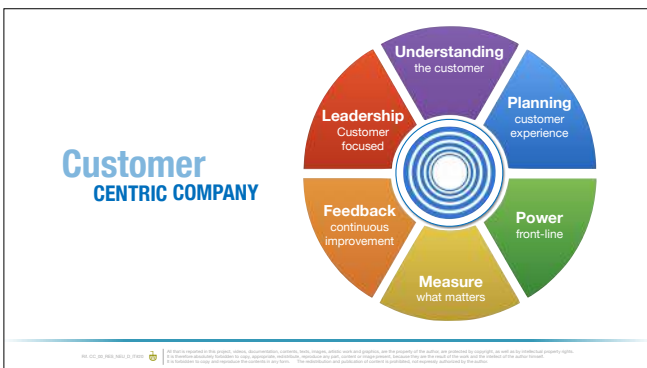
Long-term viewer

High vision focused on the customer

© 2018, 2019, 2020, 2021, 2022

لكي تكون شركة تتمحور حول العملاء حقاً، تحتاج إلى ما يلي:

- إدارة تركز بشدة على العميل -
- فهم عالي لاحتياجات العملاء -
- تجربة العملاء المخططة والمصممة -
- موظفو الاتصال والأدوات عالية الأداء -
- القياسات لتتمكن من تحديد ما هو الأفضل للقيام به -
- ردود الفعل من العملاء للتحسين المستمر -





**Copyright  
and  
intellectual  
property**

All that is reported in this project, videos, documentation, contents, texts, images, artistic work and graphics, are the property of the author, are protected by copyright, as well as by intellectual property rights. It is therefore absolutely forbidden to copy, appropriate, redistribute, reproduce any part, content or image present, because they are the result of the work and the intellect of the author himself. It is forbidden to copy and reproduce the contents in any form. The redistribution and publication of content is prohibited, not expressly authorized by the author.

---