

تجربة الموظفين جسر لرضا العملاء

مؤتمر حائل الأول لتجربة المستفيد 2024

عماد هزيم
Imad Hazeem



عماد هزيم
Imad Hazeem



من لديه طاولة تنس في مؤسسته؟



عماد هزيم
Imad Hazeem



ما هي الأسباب وراء وضع طاولة تنس في مقر الشركة ؟

- لزيادة الإنتاجية.
- لرفع المعنويات.
- تطوير مهارات التفكير الاستراتيجي.
- تحفز على المنافسة.
- هي أداة جيدة لتحسين ديكور الشركة!



عماد هزيم
Imad Hazeem



انتهى زمن طاولة التنس!

لأن الموظفين بحاجة لشيء أكثر!



عماد هزيم
Imad Hazeem



تجربة الموظف

تجربة الموظف هي مجموع التفاعلات التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة منذ لحظة انضمامه وحتى مغادرته. وتشمل هذه التجربة كل ما يؤثر على إحساسه بالانتماء والتحفيز



حقائق و ارقام

- الموظفون المتفاعلون "Engaged Employees" أقل عرضة بنسبة 87% لمغادرة مؤسساتهم.
- الموظفون الذين يجدون شغفا وهدفا في العمل هم أكثر عرضة للبقاء في مؤسساتهم بأكثر من 3 مرات من أولئك الذين لا يجدون شغفهم.
- المؤسسات ذات مستويات تفاعل عالي لدى الموظفين لديها معدل دوران أقل بنسبة 59%.
- الشركات التي لديها موظفون مشاركون يتفوقون على منافسيها بنسبة 202%.
- تظهر الفرق عالية التفاعل زيادة بنسبة 21% في الربحية
- تشهد المؤسسات التي لديها موظفون متفاعلون زيادة بنسبة 10% في تقييمات العملاء.



عماد هزيم
Imad Hazeem



عماد هزيم
Imad Hazeem



معتقدات خاطئة عن مفهوم تجربة الموظف

- تجربة الموظف تعني إسعاد الموظفين فقط.
- تجربة الموظف مسؤولية قسم الموارد البشرية فقط.
- الرواتب والحوافز هي العامل الوحيد لتحسين تجربة الموظف.
- كل الموظفين يريدون نفس التجربة.
- التكنولوجيا هي الحل الوحيد لتحسين تجربة الموظف.
- تقديم مزايا إضافية هو كل ما يحتاجه الموظف.
- رضا العملاء لا علاقة له بتجربة الموظف
- تجربة الموظف لا تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة

عماد هزيم
Imad Hazeem



10 ممارسات لبناء تجربة موظف مميزة

- الجميع يعرف المسار: جميع الموظفين في مختلف المستويات يفهمون رؤية المؤسسة وكيف يساهمون في تحقيقها وإضافة قيمة.
- القيادة الأفقية قوية: تشجيع الموظفون بعضهم البعض ويتعاونون بشكل فعال من خلال تقديم الدعم والتوجيه لبعضهم دون الحاجة إلى هيكل هرمي.
- يشعر الناس أنهم ذو قيمة: تُظهر الأنظمة والإجراءات أهمية الموظفين، ويتم التأكيد على شعورهم بالتقدير من خلال التواصل المستمر والدعم.
- تواصل فعال: يحصل الموظفون على المعلومات الحيوية بشكل رسمي وغير رسمي، مما يعزز الشفافية ويشعرهم بالشمولية.



10 ممارسات لبناء تجربة موظف مميزة

- العمل جزء مهم من الحياة: يتميز مكان العمل ببيئة ديناميكية وتعاونية تُشجع الموظفين وتجعلهم يرغبون في التواجد به.
- الموظفون يشعرون بالأمان: لا يخشى الموظفون التعبير عن آرائهم أو طرح مخاوفهم، حيث يثقون في أن أصواتهم ستُسمع وتحترم.
- التغيير يُعتبر قوة إيجابية: تنظر المؤسسة إلى التغيير كفرصة للنمو، وتديره بشفافية وثقة، مما يساعد الموظفين على التكيف بسهولة.
- التركيز على النمو الشخصي والمهني للموظفين بدلاً من التركيز فقط على التعويضات.
- خلق ثقافة تحفز الاحتفاظ بالموظفين وتعزز الولاء.



« الاهتمام بالموظفين
والاهتمام بالعملاء
وجهران لعملة النجاح في
تقديم تجربة عميل مميزة »



عماد هزيم
Imad Hazeem

شكرا على الابتكار في تطوير
تجربة موظفيكم

عماد هزيم
Imad Hazeem



عماد هزيم
Imad Hazeem

