MERCURY

إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

26 – 30 يوليو 2027

الدار البيضاء (المغرب)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

المرجع: 187815_3001 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** الدار البيضاء (المغرب) **الرسوم:** Euro 4500

المقدمة:

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، أصبحت إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية أداة حيوية لضمان النمو المستدام للشركات وتحقيق الربحية العالية. تهدف دورة إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة لفهم الحسابات الرئيسية وتطويرها بشكل استراتيجي. يتعلم المشاركون كيفية بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على القيمة المضافة مع عملائهم الرئيسيين، مما يسهم في تعزيز مكانة المؤسسة في السوق.

كما تغطي هذه الدورة التدريبية في إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، أحدث الأساليب الكمية والنوعية لتأهيل الحسابات وتحليل ربحيتها. سيتم التركيز على وضع خطط تطوير متكاملة للحسابات، وصياغة استراتيجيات احتفاظ مبتكرة تعزز ولاء العملاء. تشمل الدورة استعراضًا لأفضل الممارسات العالمية في مهارات إدارة العملاء مع تطبيقات عملية واقعية.

تقدم دورة تدريب إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، إطار شامل لقياس الأداء وتحسينه وفق أهداف واضحة. تهدف هذه الدورة إلى إكساب المشاركين القدرة على صياغة استراتيجيات فاعلة تواكب التغيرات السريعة في الأسواق. في النهاية، سيكون الخريجون قادرين على قيادة جهود المؤسسة نحو تحقيق قيمة أكبر عبر أفضل طرق إدارة حسابات العملاء.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء المبيعات المسؤولون عن تطوير الحسابات الرئيسية.
- مدراء حسابات العملاء في الشركات الكبرى والمؤسسات التدريبية.
- فرق التسويق التي تسعى لفهم استراتيجيات إدارة العملاء الحديثة.
- موظفون يسعون إلى تطوير مهارات إدارة حسابات العملاء.
- العاملون في خدمة العملاء الراغبون في فهم احتياجات العملاء الاستراتيجيين.
- المستشارون الباحثون عن كيفية إدارة حسابات العملاء بنجاح.
- المهتمون بـ تعلم استراتيجيات إدارة حسابات العملاء لزيادة فرصهم المهنية.
- كل من يرغب في الارتقاء بمستوى إدارة حسابات العملاء للشركات التدريبية وتحقيق النمو.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذه الدورة الاحترافية لإدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد مفهوم وأهمية إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية ودورها في نمو المؤسسة.
- تحليل البيانات لتقييم الحسابات الاستراتيجية بدقة وفق معايير الربحية.
- تصنيف العملاء وبناء استراتيجيات متقدمة للتعامل مع كل شريحة.
- تطوير خطط حسابات تركز على بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على القيمة.
- صياغة أهداف واضحة وقابلة للقياس لتطوير الحسابات بما يدعم مؤشرات الأداء.
- تطبيق استراتيجيات ناجحة لإدارة حسابات العملاء باستخدام أساليب تحليل واقعية.
- تصميم حلول ابتكارية لتحسين ولاء العملاء وزيادة الإيرادات المستدامة.
- استخدام أدوات تخطيط استراتيجي مثل تحليل SWOT وTOWS لصياغة استراتيجيات تنافسية.
- تقييم المخاطر والفرص المرتبطة بالحسابات الرئيسة وإعداد خطط استباقية لمعالجتها.
- تطوير مهارات العرض والتفاوض لإقناع العملاء بالحلول الاستراتيجية.
- قياس أداء الحسابات باستخدام مؤشرات واضحة وبطاقات الأداء المتوازن.
- تعزيز التكامل بين فرق المبيعات والتسويق والخدمات لدعم العملاء الاستراتيجيين.
- وضع خطط تدريبية داخلية لضمان استدامة تحسين أداء إدارة الحسابات.
- إعداد تقارير احترافية تعكس الإنجازات والتحديات بطريقة تحليلية.
- قيادة المبادرات الاستراتيجية لرفع قيمة الحسابات وتوسيع شبكة العلاقات المؤسسية.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- إتقان خطوات إدارة حسابات العملاء بشكل استراتيجي.
- مهارات تحليل بيانات الحسابات وتقييم أدائها.
- التخطيط الاستراتيجي وتطوير خطط النمو.
- مهارات التواصل الفعال مع العملاء الرئيسيين.
- القدرة على تصميم استراتيجيات احتفاظ مبتكرة.
- إدارة ولاء العملاء وتقييم قيمتهم طويلة الأمد.
- إعداد وتقديم تقارير أداء احترافية.
- استخدام أدوات التحليل الكمي والنوعي في إدارة حسابات العملاء.
- تطوير حلول تعالج تحديات السوق المتغيرة.
- تعزيز التعاون بين الفرق الداخلية لدعم الحسابات الاستراتيجية.

دراسة سيناريوهات:

في تدريب إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل حالة فشل شراكة استراتيجية واقتراح حلول بديلة.
- وضع خطة تطوير حساب لعميل رئيسي يواجه منافسة حادة.
- تقييم بيانات حسابات لتحديد الحسابات الأكثر ربحية.
- دراسة تأثير فقدان عميل استراتيجي ووضع خطة احتفاظ فعّالة.
- إعداد استراتيجية تواصل لزيادة ولاء عميل رئيسي.
- استخدام تحليل SWOT لصياغة خطة نمو لحساب جديد.
- التعامل مع اعتراضات عميل مهم وصياغة حلول مناسبة.
- تصميم استبيان لتقييم احتياجات عميل استراتيجي.
- تطبيق استراتيجيات تسويقية جديدة على حسابات رئيسية.
- صياغة خطة لزيادة الإيرادات من خلال تطوير العلاقات مع عملاء رئيسيين.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: تعريف إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية:

- مفهوم إدارة حسابات العملاء ودورها في تحقيق النمو.
- التغيرات الحديثة في طبيعة عمل فرق المبيعات.
- الفرق بين إدارة حسابات المبيعات وإدارة الحسابات الاستراتيجية.
- أهمية معايير الكفاءة في إدارة الحسابات الرئيسية.
- خطوات إدارة حسابات العملاء للشركات التدريبية.
- كيف تعزز الإدارة الاستراتيجية ولاء العملاء وتحافظ عليهم.
- نماذج عالمية ناجحة في إدارة الحسابات.
- أهمية إدارة البيانات في دعم الحسابات الاستراتيجية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: تحليل حسابات العملاء وتحديد الحسابات الرئيسية:

- أهمية التحليل الاستراتيجي للحسابات.
- طرق وأساليب تحليل ربحية العملاء.
- استخدام نماذج العامل الواحد ونماذج ملفات العملاء.
- مؤشرات تحديد الحسابات الأكثر قيمة للمؤسسة.
- حساب تكاليف خدمة العملاء بدقة.
- تطبيق تحليل نقطة التعادل لتحديد الحد الأدنى للربحية.
- تحديد أعلى خصائص الحسابات الاستراتيجية المؤثرة.
- برنامج SAMS لتحديد الحسابات ذات الأولوية.
- كيفية تفسير نتائج تقارير التحليل الاستراتيجي.
- استراتيجيات ناجحة لاختيار الحسابات الرئيسية.

الوحدة الثالثة: تطوير العلاقات والشراكات الاستراتيجية:

- مفهوم شراكة العمل مع الحسابات الاستراتيجية.
- مراحل تطوير العلاقات من البداية حتى الشراكة الكاملة.
- مهارات بناء الثقة مع العملاء الرئيسيين.
- نماذج تطوير العلاقات مراحل ما قبل وأثناء وبعد الشراكة.
- تحليل أسباب فشل الشراكات الاستراتيجية وكيفية تجنبها.
- تصميم خطط علاقات تعزز التعاون طويل الأمد.
- دمج تقنيات تدريب عملي في إدارة حسابات العملاء في تطوير العلاقات.
- استخدام استراتيجيات تواصل متقدمة لدعم ولاء العملاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: التخطيط الاستراتيجي للحسابات:

- مراحل التخطيط الفعال للحسابات.
- تحديد أولويات الحسابات وفق مؤشرات الأداء.
- تحليل العملاء والمنافسة والفرص المتاحة.
- تطبيق تحليل SWOT وTOWS لتصميم استراتيجيات نمو.
- صياغة خطط عمل متكاملة لتحقيق أهداف الحسابات.
- تصميم مؤشرات قياس أداء الحسابات الرئيسية.
- استخدام بطاقة الأداء المتوازن لمراقبة الأداء.
- أساليب تحسين التكامل بين فرق المبيعات والخدمة.
- إعداد خطط احتفاظ لزيادة قيمة الحسابات طويلة الأمد.
- تطوير برامج تدريب داخلية لدعم فرق إدارة الحسابات.

الوحدة الخامسة: إدارة الخدمات ودعم الحسابات الاستراتيجية:

- أهمية البيانات في تحسين الخدمات المقدمة للحسابات.
- تصميم استبيانات لقياس رضا واحتياجات العملاء.
- استخدام بحوث مؤشرات توقعات العملاء في التخطيط.
- دمج خدمة العملاء ضمن إدارة الحسابات الاستراتيجية.
- استراتيجيات قيادة الخدمة القابلة للتنفيذ.
- أهمية ولاء العملاء وقيمة العميل مدى الحياة LTV.
- بناء خطط ولاء واحتفاظ متقدمة للحسابات.
- تطوير برامج تدريب شخصي على إدارة حسابات العملاء لتعزيز النتائج.
- تطبيق أحدث أدوات إدارة الخدمات لتحقيق نمو دائم.
- حالات عملية لنجاح دمج الخدمات وإدارة الحسابات الاستراتيجية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

خلاصة وتوصيات الدورة:

تركز هذه الدورة على تمكين المشاركين من إتقان إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية عبر أحدث المفاهيم والأساليب العملية. يقدم البرنامج إطارًا شاملاً لتحليل وتطوير الحسابات بما يحقق أهداف المؤسسة على المدى الطويل. كما يساعد على بناء استراتيجيات علاقات وشراكات قوية تدعم النمو المستدام. ينصح المشاركون بتطبيق ما تعلموه مباشرة في بيئاتهم العملية لزيادة العائد المؤسسي. يمثل فرصة مميزة لكل من يسعى إلى احتراف استراتيجيات ناجحة لإدارة حسابات العملاء وتحقيق نتائج ملموسة.