Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

ابتكار وتطوير الأعمال من خلال فهم ديناميكيات حسابات العملاء

29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2025

امستردام (هولندا)

ابتكار وتطوير الأعمال من خلال فهم ديناميكيات حسابات العملاء

رمز الدورة: MA13194 تاريخ الإنعقاد: 29 سبتمبر - 3 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - رسوم الإشتراك: 5500 Euro

المقدمة:

في ظل بيئة الأعمال المتغيرة والسريعة النمو، أصبح فهم ديناميكيات حسابات العملاء مفتاحًا للابتكار وتوسيع نطاق الأعمال. لا يقتصر الأمر على تقديم منتجات أو خدمات، بل يتعلق بتحليل سلوكيات وتفضيلات العملاء، واستثمار هذه المعرفة في خلق فرص جديدة. يقدم هذا البرنامج التدريبي المتخصص - من تصميم مركز جلوبال هورايزون للتدريب - إطارًا عمليًا لفهم الديناميكيات العميقة لحسابات العملاء وتحويلها إلى محفّزات للابتكار والنمو الاستراتيجي.

الأهداف:

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل وفهم ديناميكيات حسابات العملاء وسلوكياتهم.
- استخدام أدوات متقدمة لاستخراج رؤى استراتيجية من بيانات العملاء.
- ربط إدارة الحسابات بجهود الابتكار وتطوير المنتجات والخدمات.
- تعزيز تجربة العميل عبر تصميم حلول مخصصة تلبي احتياجاته الفعلية.
- وضع خطط عمل لتوسيع الأعمال بالاعتماد على الفرص الكامنة في الحسابات القائمة.

منهجية التدريب:

يعتمد البرنامج على أساليب تدريبية حديثة تشمل:

- جلسات تفاعلية وعصف ذهني.
- دراسات حالة واقعية وتحليل بيانات عملاء حقيقية.
- تمارين تطبيقية ونماذج تحليل ديناميكي.
- مجموعات عمل لتطوير خطط ابتكار مرتبطة بحسابات العملاء.
- محاكاة تجريبية لتجارب عملاء متعددة.

الأثر المؤسسي:

- تحفيز بيئة الابتكار القائمة على البيانات ورؤى العملاء.
- زيادة ولاء العملاء من خلال فهم أعمق لاحتياجاتهم.
- تحويل الحسابات الحالية إلى مصادر للنمو الاستراتيجي.

- تحسين قدرة المؤسسة على استشراف وتلبية متطلبات السوق المستقبلية.

الفئة المستهدفة:

- مدراء تطوير الأعمال والابتكار.
- مدراء الحسابات والعلاقات مع العملاء.
- فرق التسويق وتجربة العملاء.
- محللو البيانات ومطورو المنتجات.
- أي متخصص يسعى لفهم وتحليل سلوك العملاء وتطوير الأعمال بناءً عليه.

المحاور:

اليوم الأول:

مدخل إلى ديناميكيات حسابات العملاء

- مفهوم ديناميكية الحسابات وسلوك العملاء.
- العوامل المؤثرة في العلاقة بين العميل والمؤسسة.
- تصنيف الحسابات حسب القيمة والتأثير.

اليوم الثاني:

تحليل سلوكيات العملاء واحتياجاتهم

- أدوات تحليل البيانات السلوكية.
- نماذج التنبؤ باحتياجات العملاء.
- قراءة الإشارات الخفية من تفاعلات العملاء.

اليوم الثالث:

من البيانات إلى الابتكار

- تحويل الرؤى إلى أفكار جديدة.
- تصميم منتجات وخدمات بناءً على الفجوات المكتشفة.
- استخدام التحليلات لتحديد فرص التوسع.

اليوم الرابع:

استراتيجيات مخصصة لتطوير الحسابات

- تطوير تجربة العميل باستخدام منهج التفكير التصميمي Thinking Design.
- تخصيص القيمة حسب خصائص كل حساب.
- أدوات الابتكار المشترك مع العملاء.

اليوم الخامس:

بناء خطة تطوير أعمال قائمة على الحسابات

- إعداد خريطة نمو مخصصة لحسابات العملاء الاستراتيجية.
- تقديم عروض المشاركين وخططهم الابتكارية.
- التوصيات النهائية وآليات التتبع والتحسين المستمر.