Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

تطوير الأعمال عبر إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

5 - 9 إبريل 2027

لندن (المملكة المتحدة)

تطوير الأعمال عبر إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

رمز الدورة: RR13193 تاريخ الإنعقاد: 5 - 9 إبريل 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الإشتراك: 5775 Euro

المقدمة:

في الأسواق التنافسية الحديثة، أصبحت إدارة حسابات العملاء أداة استراتيجية لا تقتصر على البيع فقط، بل تتعداها لتشمل بناء شراكات طويلة الأمد، وزيادة ولاء العملاء، وتحقيق نمو فعّال في الأعمال. تم تصميم هذا البرنامج من قبل مركز جلوبال هورايزون للتدريب لتمكين المشاركين من تطوير المهارات والمعرفة اللازمة لإدارة حسابات العملاء بشكل استراتيجي وربطها مباشرة بجهود تطوير الأعمال والنمو المستدام.

الأهداف:

بنهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة حسابات العملاء الاستراتيجية.
- تحليل احتياجات وتوقعات العملاء الرئيسيين وربطها بفرص تطوير الأعمال.
- تصميم خطط شاملة لإدارة الحسابات الرئيسية وتحقيق قيمة مشتركة.
- تعزيز العلاقات مع العملاء من خلال التميز في الخدمة والتواصل المستمر.
- تطبيق استراتيجيات تطوير الأعمال باستخدام أدوات تحليلية وتقارير دورية.

منهجية التدريب:

- عروض تقديمية تفاعلية.
- مناقشات جماعية ودراسات حالة.
- تمارين عملية وتطبيقات واقعية.
- ورش عمل لإعداد خطط تطوير حسابات العملاء.
- أمثلة واقعية من بيئات عمل مختلفة.

الأثر المؤسسي:

- تحسين مستوى إدارة الحسابات وتعزيز ثقة العملاء.
- زيادة المبيعات من خلال تطوير الفرص القائمة وتوسيعها.
- دعم جهود تطوير الأعمال من خلال فهم أعمق لاحتياجات السوق.
- بناء علاقات استراتيجية طويلة المدى مع العملاء الرئيسيين.

الفئة المستهدفة:

- مدراء تطوير الأعمال والمبيعات.
- مدراء العلاقات مع العملاء.
- مدراء الحسابات الرئيسية Managers Account Key.
- موظفو خدمة العملاء والتسويق.
- أي شخص معني بإدارة علاقات العملاء وتوسيع فرص الأعمال.

المحاور:

اليوم الأول:

مدخل إلى إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

- مفهوم الحسابات الاستراتيجية ودورها في تطوير الأعمال.
- الفرق بين إدارة الحسابات العادية والحسابات الكبرى.
- تصنيف العملاء وفهم أهمية الأولويات.

اليوم الثاني:

تحليل الحسابات واحتياجات العملاء

- أدوات تحليل الحسابات GAP - PEST - SWOT.
- فهم دورة حياة العميل.
- تحليل السلوك الشرائي والتوقعات.

اليوم الثالث:

تخطيط وتنفيذ استراتيجيات الحسابات

- إعداد خطة لإدارة الحسابات الاستراتيجية.
- تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء لكل حساب.
- آليات المتابعة والتقييم.

اليوم الرابع:

تعزيز العلاقة مع العملاء وتقديم القيمة

- بناء الثقة والتواصل المستمر.
- تحويل العميل إلى شريك استراتيجي.

- التفاوض وتقديم حلول مخصصة.

اليوم الخامس:

تطوير الأعمال من خلال الحسابات الاستراتيجية

- ربط إدارة الحسابات بتطوير الأعمال.
- استغلال فرص التوسّع والبيع المتقاطع.
- عرض خطط المشاركين ونقاش جماعي.