



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

استراتيجيات إدارة العملاء من أجل أستاذائهم وزيادة معدل نموهم

فكرة الدورة

تتزايد أهمية إدارة العملاء في بيئات الأعمال الحديثة مع ارتفاع توقعات العملاء، وتعدد القنوات الرقمية، وتنامي المنافسة على الولاء والقيمة طويلة الأجل. لم تعد العلاقة مع العميل مقتصرة على البيع أو الخدمة، بل أصبحت منظومة متكاملة تشمل فهم الاحتياجات، وتحليل السلوك، وتصميم التجارب، وإدارة دورة حياة العميل بصورة تحقق الاستبقاء والنمو.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على بناء قدرات متقدمة في تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارة العملاء، من خلال ربط إدارة العلاقات بمؤشرات الاحتفاظ، وقيمة العميل، وفرص التوسع، وبرامج الولاء، وتجربة العميل. كما يتناول البرنامج أساليب تقسيم العملاء، وتحديد العملاء ذوي القيمة العالية، ومعالجة أسباب التسرب، وتحويل البيانات إلى قرارات عملية تدعم النمو المستدام.

يمتاز البرنامج بطابعه التطبيقي الذي يساعد المشاركين على تطوير أدوات قابلة للاستخدام في بيئات عمل متنوعة، مع المحافظة على توازن واضح بين المفاهيم الاستراتيجية والممارسات التنفيذية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل دورة حياة العميل بفعالية.
- تصميم استراتيجيات استبقاء العملاء.
- قياس قيمة العميل طويلة الأجل.
- تطوير برامج نمو العملاء الحاليين.
- إدارة مخاطر فقدان العملاء مبكراً.
- مواءمة تجربة العميل مع أهداف النمو.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم **الاستراتيجية** بالتطبيق العملي.
- دراسات حالة حول الاحتفاظ بالعملاء وتنمية الحسابات.
- تمارين تحليل شرائح العملاء ومؤشرات **الأداء**.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات والتحديات العملية.
- تطبيقات عملية لبناء خطط استبقاء ونمو.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز قدرة **المنظمة** على الاحتفاظ بالعملاء وتنمية قيمتهم من خلال:

- رفع معدلات الاحتفاظ بالعملاء.
- تحسين العائد من العملاء الحاليين.
- تقليل تكاليف فقدان العملاء.
- تعزيز القرارات القائمة على بيانات العملاء.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم سلوك العملاء بعمق.
- تطوير خطط استبقاء عملية.
- استخدام مؤشرات أداء العملاء.
- إدارة علاقات العملاء عالية القيمة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين المسؤولين عن إدارة علاقات العملاء وتعظيم قيمتهم. كما يفيد القيادات التي تسعى إلى تحسين الاستبقاء والنمو عبر ممارسات أكثر نضجاً.

- مديرو التسويق والمبيعات وتطوير الأعمال.
- مسؤولو إدارة علاقات العملاء وتجربة العملاء.
- مديرو الحسابات والعملاء الرئيسيون.
- مشرفو خدمة العملاء ومراكز الاتصال.
- القيادات المسؤولة عن نمو الإيرادات.

اليوم الأول: الإطار الاستراتيجي لإدارة العملاء

- تطور مفهوم إدارة العملاء ودوره في النمو.
- الفرق بين اكتساب العملاء واستبقائهم وتنميتهم.
- دورة حياة العميل ونقاط التأثير الرئيسية.
- العلاقة بين الولاء، الرضا، والقيمة طويلة الأجل.
- تحديد أولويات إدارة العملاء وفق أهداف المنظمة.

اليوم الثاني: تحليل العملاء وتقسيمهم

- مصادر بيانات العملاء واستخداماتها الإدارية.
- تقسيم العملاء حسب القيمة والسلوك والاحتياج.
- تحليل قيمة العميل الحالية والمستقبلية.
- تحديد العملاء المعرضين لمخاطر التسرب.
- بناء رؤية عملية من مؤشرات العملاء.

اليوم الثالث: استراتيجيات الاستبقاء والولاء

- تصميم عروض قيمة تعزز الاستمرار.
- إدارة توقعات العملاء عبر مراحل العلاقة.
- بناء برامج ولاء مناسبة لشرائح العملاء.
- معالجة أسباب عدم الرضا قبل فقدان العميل.
- تطوير إجراءات استجابة لحالات التسرب المحتملة.

اليوم الرابع: تنمية العملاء وزيادة معدل نموهم

- تحديد فرص البيع الإضافي والبيع المتقاطع.
- ربط احتياجات العملاء بحلول قابلة للتوسع.
- إدارة الحسابات والعملاء الاستراتيجيين.

- تطوير خطط نمو مخصصة للعملاء الرئيسيين.
- قياس أثر مبادرات النمو على الإيرادات.

اليوم الخامس: التنفيذ والقياس والتحسين المستمر

- بناء خطة عمل لإدارة الاحتفاظ والنمو.
- تحديد مؤشرات الأداء المرتبطة بالعملاء.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين تجربة العميل.
- تنسيق أدوار التسويق والمبيعات وخدمة العملاء.
- مراجعة المبادرات وتصحيح مسارات التنفيذ.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يبدأ كل يوم بمراجعة موجزة للمفاهيم الأساسية ومناقشة تطبيقية مرتبطة بواقع المشاركين، ثم ينتقل إلى عرض المحاور الرئيسية وتمارين تحليلية قصيرة. ويُختتم كل يوم بتطبيق عملي أو نقاش موجه يساعد على تحويل المفاهيم إلى إجراءات قابلة للتنفيذ داخل بيئة العمل.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين العملية، وتحليل الحالات، وتطوير مخرجات تطبيقية مرتبطة باستراتيجيات الاستبقاء والنمو. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام من AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تحليل قيمة العميل.
- إدارة علاقات العملاء.
- استراتيجيات الاحتفاظ.
- تنمية الحسابات.
- قياس أداء العملاء.
- تحسين تجربة العميل.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com