



ainfct

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

إدارة حسابات العملاء الرئيسية

فكرة الدورة

تتطلب بيئات الأعمال الحديثة قدرة أعلى على إدارة العملاء الرئيسيين باعتبارهم شركاء مؤثرين في النمو، وليسوا مجرد جهات شراء أو تعامل متكرر. ويزداد هذا الاحتياج مع توسع المنافسة، وتنوع قنوات التواصل، وتوقع العملاء مستويات أكثر دقة من الخدمة والقيمة والاستجابة. لذلك أصبحت إدارة حسابات العملاء الرئيسية من الممارسات الإدارية المهمة التي تربط بين فهم احتياجات العميل، وتخطيط العلاقة، وتنسيق الجهود الداخلية، وتحويل الفرص إلى نتائج مستدامة.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على بناء فهم عملي لدورة إدارة الحسابات الرئيسية، بدءاً من تحديد العملاء الاستراتيجيين وتحليل قيمتهم، مروراً بتطوير خطط الحساب، وإدارة التواصل والتفاوض، وانتهاءً بمتابعة الأداء وتعزيز الولاء. ويمنح البرنامج المشاركين أدوات عملية لتنظيم العلاقة مع العملاء المهمين بطريقة مهنية ومتوازنة، بما يرفع جودة المتابعة ويعزز فرص النمو طويل الأجل.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل قيمة العملاء الرئيسيين بدقة.
- تصميم خطط حسابات قابلة للتنفيذ.
- إدارة العلاقات الاستراتيجية مع العملاء.
- تحسين التنسيق الداخلي لخدمة الحسابات.
- متابعة أداء الحسابات باستخدام مؤشرات مناسبة.
- تعزيز فرص الاحتفاظ والنمو مع العملاء.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بتطبيقات العمل اليومية.
- تمارين تحليل حسابات قائمة وافترضية.
- دراسات حالة حول إدارة علاقات العملاء الرئيسيين.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات والتحديات العملية.
- تطبيق عملي لبناء خطة حساب رئيسي.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز قيمة العلاقات مع العملاء الرئيسيين من خلال:
- رفع جودة إدارة العملاء ذوي الأولوية.
 - تحسين استقرار الإيرادات المتكررة.
 - تقوية التنسيق بين المبيعات والخدمة.
 - زيادة فرص التوسع داخل الحسابات الحالية.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم احتياجات العملاء الرئيسيين بعمق.
- إعداد خطط حسابات مهنية.
- إدارة اجتماعات العملاء بثقة.
- تقييم فرص النمو داخل الحساب.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين الذين يتعاملون مع العملاء المهمين أو يشاركون في تخطيط العلاقات التجارية. كما يفيد الفرق التي تسعى إلى تنظيم إدارة الحسابات ذات القيمة العالية.

- مديرو ومشرفو المبيعات.
- مسؤولو إدارة الحسابات والعملاء الرئيسيين.
- فرق التسويق وتطوير الأعمال.
- مسؤولو خدمة العملاء والعلاقات التجارية.
- المرشحون لأدوار إدارة حسابات استراتيجية.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة حسابات العملاء الرئيسية

- مفهوم الحسابات الرئيسية ودورها في نمو الأعمال.
- الفروق بين إدارة الحسابات والمبيعات التقليدية.
- معايير تصنيف العملاء حسب القيمة والألوية.
- دورة حياة العلاقة مع العميل الرئيسي.
- أدوار ومسؤوليات مدير الحساب الرئيسي.

اليوم الثاني: تحليل العملاء وتحديد القيمة الاستراتيجية

- تحليل احتياجات العميل المعلنة وغير المعلنة.
- تحديد أصحاب القرار والمؤثرين داخل حساب العميل.
- استخدام مصفوفة القيمة والجهد في ترتيب الحسابات.
- تحليل فرص النمو والمخاطر داخل الحساب.
- بناء ملف شامل للحساب الرئيسي.

اليوم الثالث: تخطيط الحساب وإدارة العلاقة

- مكونات خطة الحساب الرئيسية وألوياتها.
- تحديد أهداف العلاقة قصيرة ومتوسطة المدى.
- تنسيق الجهود الداخلية لخدمة الحساب.
- بناء جدول تواصل ومتابعة مع العميل.
- تحويل معلومات العميل إلى مبادرات عملية.

اليوم الرابع: التواصل والتفاوض مع العملاء الرئيسيين

- مهارات التواصل المهني مع العملاء الاستراتيجيين.
- إدارة الاجتماعات والعروض الخاصة بالحساب.
- فهم اعتراضات العميل وتحويلها إلى فرص.

- أساسيات التفاوض القائم على القيمة.

- إدارة التوقعات وبناء الثقة المتبادلة.

اليوم الخامس: قياس الأداء وتطوير الحسابات

- مؤشرات متابعة أداء الحسابات الرئيسية.

- قياس رضا العميل ومستوى الالتزام.

- مراجعة خطة الحساب وتحديث أولوياتها.

- تطوير فرص البيع الإضافي والبيع المتقاطع.

- إعداد خطة تحسين مستمرة للحسابات الرئيسية.

course_daily_schedule

يتمد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يخصص الجزء الأول من كل يوم لعرض المفاهيم والأدوات الرئيسية، بينما يركز الجزء الثاني على التطبيقات العملية، وتمارين تحليل الحسابات، ومناقشة الحالات المرتبطة بإدارة العملاء الرئيسيين. ويُختتم كل يوم بمراجعة موجزة تربط مخرجات اليوم بخطة الحساب النهائية.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة في الأنشطة العملية، وتحليل الحالات، وإعداد عناصر خطة حساب رئيسي قابلة للتطبيق. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- تحليل الحسابات الرئيسية.

- تخطيط علاقات العملاء.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- التواصل التجاري المهني.
- التفاوض القائم على القيمة.
- متابعة أداء الحسابات.

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