



ainfct

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

إدارة حسابات كبار العملاء : إنشاء وإدامة علاقات عملاء مربحة

فكرة الدورة

تتزايد أهمية إدارة حسابات كبار العملاء في بيئات الأعمال التي تعتمد على العلاقات طويلة الأمد، وتنافسية العروض، وارتفاع توقعات العملاء من حيث القيمة والاستجابة والموثوقية. لم تعد العلاقة مع العميل الرئيسي قائمة على البيع المتكرر فقط، بل أصبحت تتطلب فهماً عميقاً لأولويات العميل، وبناء خطط حسابات واضحة، وتنسيقاً داخلياً فعالاً بين فرق المبيعات والتسويق والخدمة والعمليات. يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من التعامل مع الحسابات الكبرى باعتبارها أصولاً استراتيجية تحتاج إلى تحليل، وتخطيط، ورعاية مستمرة. ويتناول البرنامج مفاهيم تصنيف الحسابات، وتحليل قيمة العميل، وفهم أصحاب المصلحة، وتصميم مقترحات قيمة مناسبة، وإدارة التفاوض والمتابعة، وقياس ربحية العلاقات التجارية. كما يوازن البرنامج بين المفاهيم الإدارية والتطبيقات العملية من خلال حالات عمل وتمارين تحليلية تساعد المشاركين على تحويل المعرفة إلى ممارسات قابلة للتنفيذ. ويقدم البرنامج قيمة عملية للمؤسسات التي تسعى إلى تعميق علاقاتها مع العملاء الرئيسيين وتحسين العائد من الحسابات ذات الأثر المرتفع. ويعزز هذا التوجه قدرة فرق المبيعات على إدارة الأولويات، وتوثيق الفرص، وتنسيق الجهود، وتحقيق نتائج قابلة للقياس.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل أهمية الحسابات الكبرى استراتيجياً.
- تصنيف العملاء وفق القيمة والربحية.
- إعداد خطط حسابات عملية.
- بناء علاقات مؤثرة مع أصحاب القرار.
- تطوير مقترحات قيمة موجهة.
- متابعة مؤشرات أداء الحسابات الكبرى.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم بالتطبيقات التجارية العملية.
- تمارين تحليل حسابات مبنية على سيناريوهات واقعية.
- دراسات حالة حول بناء العلاقات وإدارة الربحية.
- نقاشات جماعية لتبادل الخبرات بين المشاركين.
- تطبيقات عملية لإعداد خطة حساب رئيسي.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز عائد الحسابات الكبرى من خلال:

- تحسين الاحتفاظ بالعملاء ذوي القيمة.
- رفع ربحية العلاقات التجارية الرئيسية.
- توحيد إدارة الحسابات بين الفرق.
- تعزيز التنبؤ بفرص النمو المستقبلية.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم ديناميكيات العملاء الرئيسيين.
- إدارة الحوار التجاري بثقة.
- تحليل فرص التوسع داخل الحساب.
- بناء علاقات مهنية طويلة الأمد.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج المهنيين المعنيين بإدارة العلاقات التجارية ذات القيمة العالية. ويستفيد منه المشاركون الذين يحتاجون إلى منهجية عملية لتطوير الحسابات الكبرى والمحافظة عليها.

- مديرو ومسؤولو الحسابات الرئيسية.
- مشرفو وفرق المبيعات المؤسسية.
- مديرو تطوير الأعمال والعلاقات التجارية.
- العاملون في خدمة العملاء الاستراتيجيين.
- المرشحون لتولي مسؤوليات حسابات كبرى.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة حسابات كبار العملاء

- مفهوم الحسابات الكبرى ودورها في النمو التجاري.
- الفرق بين البيع التقليدي وإدارة الحسابات **الاستراتيجية**.
- معايير اختيار العملاء الرئيسيين وتصنيفهم.
- تحليل قيمة العميل الحالية والمستقبلية.
- أخطاء شائعة في إدارة العلاقات مع العملاء الكبار.

اليوم الثاني: تحليل الحساب وبناء خريطة العلاقة

- جمع بيانات الحساب من مصادر داخلية وخارجية.
- تحليل احتياجات العميل وألوياته التجارية.
- تحديد أصحاب المصلحة ومراكز التأثير والقرار.
- استخدام خريطة العلاقة لفهم النفوذ والاهتمامات.
- تقييم مستوى الثقة والارتباط داخل الحساب.

اليوم الثالث: تخطيط الحسابات وتطوير فرص النمو

- مكونات خطة الحساب الرئيسية ومخرجاتها.
- تحديد الأهداف التجارية لكل حساب رئيسي.
- اكتشاف فرص البيع المتقاطع والبيع التصاعدي.
- ربط الحلول المقدمة بألويات العميل.
- تحديد **المخاطر** والافتراضات داخل خطة الحساب.

اليوم الرابع: بناء القيمة والتفاوض مع العملاء الرئيسيين

- تصميم مقترحات قيمة موجهة لكل حساب.
- تحويل ميزات المنتج إلى منافع تجارية ملموسة.
- إدارة الاعتراضات في العلاقات طويلة الأمد.

- أساليب التفاوض مع العملاء ذوي القوة الشرائية.
- حماية الربحية أثناء تقديم التنازلات التجارية.

اليوم الخامس: إدامة العلاقة وقياس أداء الحسابات

- إدارة المتابعة بعد الاتفاق وتنفيذ الالتزامات.
- مراجعات الأعمال الدورية مع العملاء الرئيسيين.
- مؤشرات قياس أداء الحساب والربحية والرضا.
- آليات معالجة التراجع أو فتور العلاقة.
- إعداد خطة تحسين لحساب عميل رئيسي.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج على خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يخصص كل يوم لمحور رئيسي يبدأ بعرض المفاهيم الأساسية، ثم ينتقل إلى مناقشات تطبيقية وتمارين قصيرة، وينتهي بتلخيص عملي يربط مخرجات اليوم بخطة إدارة الحسابات الكبرى. ويمكن توزيع الوقت اليومي بين الشرح، والتحليل الجماعي، والتطبيقات الفردية، ومراجعة الدروس المستفادة.

course_assessment

يعتمد التقييم على مشاركة المتدربين في النقاشات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، وتحليل حالات إدارة الحسابات، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بخطة حساب رئيسي. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات الحضور والمشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- تحليل الحسابات الكبرى.
- تخطيط العلاقات التجارية.
- إدارة أصحاب المصلحة.
- بناء مقترحات القيمة.
- التفاوض التجاري.
- قياس ربحية العملاء.

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