



دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات

نظرة عامة

دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات لمدة 5 أيام لمديري علاقات العملاء ومديري الحسابات ومختصي نجاح العملاء ومختصي تطوير الأعمال وقادة الخدمات التجارية، ويعود المشاركون بخطة للاحتفاظ بمحفظة العملاء وتنمية الحسابات. يقسم المشاركون الحسابات، ويرسمون تغطية العلاقات، وينظمون مراجعات القيمة، ويقيمون مؤشرات الاحتفاظ، ويستعدون للتجديد، ويؤهلون فرص النمو، وينسقون إجراءات الحساب. تربط الدورة أدلة العلاقة بقرارات المحفظة. تقدم أجايل للتدريب الاحتفاظ بالعملاء كممارسة تجارية محكمة.

الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن استدامة علاقات العملاء بعد البيع الأولي
- فرق الحسابات المسؤولة عن مراجعات القيمة والتجديدات واستمرارية العلاقة
- جهات نجاح العملاء المسؤولة عن مراقبة نتائج العميل وإشارات الحساب
- فرق تطوير الأعمال المسؤولة عن تأهيل فرص النمو داخل الحسابات الحالية
- القادة التجاريون المسؤولون عن أولويات المحفظة وحوكمة الحسابات عبر الإدارات

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون علاقات قائمة مع العملاء أو سجلات حسابات نشطة، وتستبعد استقطاب العملاء المحتملين وأساليب إغلاق البيع وإدارة الحسابات الأساسية وتصميم الحسابات الرئيسية الاستراتيجي.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يعتمد فيها الاحتفاظ ونمو الحسابات على أدلة العلاقة والعمل المنسق.

- علاقات العملاء وإدارة الحسابات ونجاح العملاء
- تطوير الأعمال والعمليات التجارية وتقديم الخدمات
- المصارف والتأمين والخدمات المهنية
- التقنية والاتصالات والخدمات المدارة
- الرعاية الصحية والخدمات اللوجستية والتوريد بين الشركات



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل محفظة العملاء بمعايير الاحتفاظ والنمو
- بناء خطط لتغطية العلاقات وإشراك أصحاب المصلحة
- استخدام مراجعات القيمة ومؤشرات صحة الحساب
- تشخيص مخاطر فقد العملاء وفجوات الجاهزية للتجديد
- تقييم فرص نمو الحسابات وتأهيلها بمسؤولية
- ترتيب الإجراءات العابرة للإدارات من خلال حوكمة الحساب

جدول الدورة

اليوم 1: أولويات المحفظة ونطاق العلاقة

- مصفوفة تقسيم محفظة العملاء
- شجرة أهداف الاحتفاظ والنمو
- سجل أدلة قيمة الحساب
- ميثاق نطاق العلاقة
- شبكة أولويات الاهتمام بالمحفظة

اليوم 2: تغطية أصحاب المصلحة ومراجعات القيمة

- خريطة تأثير أصحاب المصلحة لدى العميل
- تحليل فجوات تغطية العلاقة
- لوحة مراجعة نتائج العميل
- حزمة أدلة تحقيق القيمة
- سجل قرارات اجتماع المراجعة



اليوم 3: مخاطر الاحتفاظ والجاهزية للتجديد

- بطاقة مؤشرات صحة الحساب
- سجل إشارات مخاطر فقد العملاء
- خريطة الإنذار المبكر لتغير العلاقة
- قائمة فحص الجاهزية للتجديد
- خطة إجراءات استمرارية العمل

اليوم 4: تأهيل النمو والحوكمة

- مصفوفة تأهيل إشارات التوسع
- تقييم حاجة العميل وملاءمة الحل
- بوابة قرار النمو المسؤول
- خريطة تسليم الحساب عبر الإدارات
- لوحة مراجعة حوكمة الحساب

اليوم 5: ممارسة إدارة المحفظة

- تمرين: تقسيم الحسابات وتحديد أولويات الاهتمام
- تمرين: إعداد مراجعة لأصحاب المصلحة والقيمة
- تمرين: تشخيص مخاطر الاحتفاظ والجاهزية للتجديد
- تمرين: تأهيل إشارة نمو وتنسيق الإجراء
- المشروع الختامي: خطة الاحتفاظ بمحفظة العملاء وتنمية الحسابات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حسابات من الخدمات المهنية والتقنية والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية لاختبار قرارات المحفظة.

- نشاط مقترح: تقسيم محفظة متنوعة من العملاء وتبرير أولويات الاهتمام.
- نشاط مقترح: رسم تغطية أصحاب المصلحة وإعداد مراجعة للقيمة من سجلات الحساب.
- نشاط مقترح: تفسير مؤشرات صحة الحساب وبناء استجابة للجاهزية للتجديد.
- نشاط مقترح: تأهيل إشارة توسع وإسناد الإجراءات والضوابط عبر الإدارات.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات وماذا تفترض؟

تناسب المختصين الذين يديرون علاقات العملاء القائمة أو النتائج أو التجديدات أو فرص النمو، وتفترض الوصول إلى معلومات حسابات نشطة.

كيف تختلف إدارة الاحتفاظ بالعملاء عن التدريب على المبيعات؟

تحكم إدارة الاحتفاظ بالعملاء القيمة وتغطية العلاقة وإشارات المخاطر والجاهزية للتجديد وإجراءات الحساب بعد الاستقطاب، بينما يركز التدريب على المبيعات أساساً على التنقيب وإغلاق البيع.

ما الإشارات التي تدعم قرارات الاحتفاظ بالعملاء؟

يمكن أن تستخدم قرارات الاحتفاظ بالعملاء تقدم النتائج ومشاركة أصحاب المصلحة واستخدام الخدمة وسجل الدعم وتغيرات العلاقة والوعد غير المنجزة وأدلة القيمة ومراحل التجديد.

كيف تؤهل فرص نمو الحسابات؟

تؤهل فرص نمو الحسابات مقابل حاجة مثبتة للعميل وقيمة متوقعة وملاءمة الحل ودعم أصحاب المصلحة وقدرة التسليم ومخاطر العلاقة ومسار قرار محدد.

ما الذي يجعل مراجعة قيمة العميل مفيدة؟

تكون مراجعة قيمة العميل مفيدة عندما تربط النتائج المتفق عليها بالأدلة، وتكشف قضايا العلاقة، وتؤكد الأولويات، وتسجل القرارات، وتسند إجراءات المتابعة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة الاحتفاظ بمحفظة العملاء وتنمية الحسابات، وتضم التقسيم ونطاق العلاقة وتغطية أصحاب المصلحة وأدلة القيمة ومؤشرات الصحة وإشارات المخاطر والجاهزية للتجديد وبوابات النمو والتسليمات والحوكمة والإجراءات المسندة. تجعل الخطة قرارات المحفظة قابلة للتتبع إلى أدلة العلاقة، وتساعد الفرق على حماية استمرارية العملاء مع متابعة نمو الحسابات المؤهل.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيق

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية