



دورة اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية

نظرة عامة

دورة اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع للمستشارين الجدد وموظفي العلاقات والخدمات المالية، ويعود المشاركون بملف تأسيس المشورة المالية للعميل. يطبق المشاركون تحديد نطاق العلاقة وتحليل المركز المالي وترتيب الأهداف ومناقشة ملف المخاطر وتوثيق مبررات التوصية ضمن مسار قابل للتتبع. تفصل الدورة بين المهارات التعليمية وصلاحيات توصية المنتجات المنظمة أو وعود المشورة الفردية. تطور أجائل للتدريب اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن بدء علاقة المشورة وتحديد نطاقها
- الفرق المسؤولة عن جمع المعلومات المالية والشخصية للعميل
- الفرق المسؤولة عن تحديد الأهداف والأولويات والقيود
- الفرق المسؤولة عن مناقشة تفضيلات المخاطر والقدرة المالية
- الفرق المسؤولة عن إعداد سجلات التوصيات وعرضها
- الفرق المسؤولة عن توثيق قرارات العميل وإجراءات المراجعة

تفترض الدورة تواصل المشاركين مع العملاء وتعاملهم مع المعلومات المالية في العمل، ولا تتناول صلاحية توصية المنتجات المنظمة أو وعود المشورة الفردية أو حصص المبيعات.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تحتاج إلى اكتشاف منظم لاحتياجات العميل وتوصيات موثقة.



- الخدمات المصرفية للأفراد وعمليات دعم الشروات
- التأمين وخدمات مزاييا الموظفين
- الخدمات المهنية ووظائف علاقات العملاء
- المالية المؤسسية وفرق العافية المالية
- المنصات التقنية الداعمة لمسارات الخدمات المالية
- الإرشاد المالي غير الربحي وعمليات خدمة المجتمع

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق إطار المشاركة لتحديد النطاق والمسؤوليات
- استخدام أدوات الاكتشاف لجمع المعلومات الكمية والنوعية
- بناء خريطة المركز المالي والتدفقات النقدية والأهداف
- تحليل القدرة والرغبة والاستطاعة في تحمل المخاطر
- مقارنة البدائل الاستراتيجية وتوثيق مبررات التوصية
- تقييم ملاحظات العميل وتسليم التنفيذ واحتياجات المراجعة



جدول الدورة

اليوم 1: أسس العلاقة الاستشارية

- خريطة علاقة العميل ونطاق المشاركة
- حدود دور المستشار والكفاءة والإحالة
- قائمة المبادئ الأخلاقية والإفصاح عن التعارض
- سجل خصوصية معلومات العميل وضبط المستندات
- جدول مسار المشورة والمسؤوليات

اليوم 2: اكتشاف العميل والمركز المالي

- إطار أسئلة اكتشاف احتياجات العميل
- قائمة المعلومات الكمية والنوعية
- خريطة الدخل والمصروفات والتدفقات النقدية
- بيان الأصول والالتزامات والموارد
- سجل فجوات المعلومات والافتراضات



اليوم 3: الأهداف والأولويات وملف المخاطر

- مصفوفة تعريف الأهداف الشخصية وترتيبها
- جدول جدوى الأهداف وأفاقها الزمنية
- ملف القدرة والرغبة والاستطاعة في تحمل المخاطر
- خريطة الفرص والقيود والسيناريوهات الطارئة
- ملخص عوامل قرار العميل

اليوم 4: التوصية والتواصل

- مصفوفة مقارنة البدائل الاستراتيجية
- سجل مبررات التوصية والأدلة
- هيكل عرض العميل والقرار المستتير
- سجل الملاحظات والتعديل والاتفاق
- خطة تسليم التنفيذ والمراجعة



اليوم 5: ممارسة المشورة المالية للعميل

- تمرين: تحديد نطاق علاقة المشورة
- تمرين: بناء خريطة مركز العميل
- تمرين: مناقشة الأهداف وملف المخاطر
- تمرين: عرض مبررات التوصية
- المشروع الختامي: ملف تأسيس المشورة المالية للعميل

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط أساليب المشورة بأعمال التواصل مع العميل.

- نشاط مقترح: تحديد النطاق والمسؤوليات وحدود الإحالة لعلاقة مع عميل
- نشاط مقترح: تحويل معلومات الاكتشاف إلى خريطة للمركز والتدفقات والأهداف
- نشاط مقترح: مقارنة البدائل الاستراتيجية وتسجيل المبررات المؤيدة
- نشاط مقترح: عرض توصية وتسجيل الملاحظات وإعداد تسليم للمراجعة

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة اكتشاف احتياجات العميل للمستشار المالي، وما متطلباتها؟

تناسب المستشارين الجدد وموظفي العلاقات ودعم الخدمات المالية، وتفترض تواصلًا روتينيًا مع العميل والتعامل مع معلوماته من دون صلاحية توصية المنتجات المنظمة.



كيف تختلف دورة تأسيس المستشار المالي عن التدريب على المنتجات الاستثمارية؟

تبنى دورة تأسيس المستشار المالي عمليات الاكتشاف والتحليل والأهداف والمخاطر والتوصية والتوثيق، بينما يركز تدريب المنتجات الاستثمارية على خصائص أنواع محددة من المنتجات ومخاطرها واعتبارات ملائمتها.

ماذا ينبغي أن يسجل إطار اكتشاف احتياجات العميل؟

يسجل إطار اكتشاف احتياجات العميل نطاق العلاقة والمعلومات الكمية والنوعية والمركز المالي والتدفقات والأهداف والأولويات والقيود وعوامل المخاطر والافتراضات وفجوات المعلومات.

كيف توثق مبررات التوصية المالية؟

تربط مبررات التوصية المالية معلومات العميل وأهدافه المتحقق منها بالبدايل المدروسة والافتراضات والمفاضلات وملاحظات العميل والمسؤوليات المتفق عليها وخطة المراجعة.

لماذا تفصل مناقشة ملف المخاطر بين القدرة والرغبة والاستطاعة؟

يساعد الفصل على تسجيل ما يستطيع العميل تحمله ماليا وما يفضلُه وما يمكنه الاستمرار فيه خلال الأفق الزمني، من دون اعتبار إجابة واحدة ممثلة للملف كله.

الخاتمة

يعود المشاركون بملف تأسيس المشورة المالية للعميل الذي يضم سجلات النطاق والاكتشاف والمركز والأهداف والمخاطر والتوصية والقرار والمراجعة. يجعل الملف منطق محادثات العميل أسهل في التتبع والتسليم، ويدعم اتساق التوثيق ووضوح حدود المسؤولية والمراجعة المجدولة.



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 إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



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
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا