

دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات

21 – 25 يونيو 2027

أثينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات

المرجع: 690_152752 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** أثينا **الرسوم:** 6700 Euro

نظرة عامة

دورة إدارة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الحسابات لمدة أسبوع 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 محكومة.

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 العميل

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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 أساسا 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 والوعود 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.