دورة اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية

27 يونيو – 1 يوليو 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة اكتشاف احتياجات العميل وصياغة التوصية المالية

المرجع: 1120_182698 **التاريخ:** 27 يونيو – 1 يوليو 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

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 وصلاحية توصية المنتجات المنظمة أو وعود المشورة الفردية. تطور أجايل 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 الثروات
- التأمين وخدمات مزايا 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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الأهداف والأولويات وملف المخاطر

- مصفوفة تعريف الأهداف الشخصية وترتيبها
- جدول جدوى الأهداف وآفاقها 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 المستنير
- 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 تواصلا روتينيا مع العميل والتعامل مع معلوماته من دون صلاحية توصية المنتجات المنظمة.

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

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

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 بالبدائل 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 يفضله 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.