

إدارة الحسابات بفعالية: الاستراتيجيات الأساسية للنجاح

26 – 30 سبتمبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

إدارة الحسابات بفعالية: الاستراتيجيات الأساسية للنجاح

المرجع: 103600540_77661 التاريخ: 26 – 30 سبتمبر 2027 المكان: جوهانسبرغ الرسوم: Euro 4500

AGILE LEADERS
Training Center

نظرة عامة على الدورة

تعتبر هذه الدورة التدريبية الشاملة مصممة بعناية لتزويد المتخصصين بأهم الأدوات والتقنيات اللازمة لإدارة حسابات العملاء بكفاءة عالية. من خلال دمج استراتيجيات مثبتة في تدريب إدارة الحسابات وإدارة علاقات العملاء واستراتيجيات نجاح العملاء، سيتعلم المشاركون كيفية توثيق الروابط مع العملاء، تعزيز معدلات الاحتفاظ، ودفع عجلة النجاح طويل الأمد. تركز الدورة على التطبيقات العملية، استراتيجيات مشاركة العملاء، وكيفية تطبيق أفضل ممارسات إدارة الحسابات لضمان نمو الأعمال ورضا العميل في آن واحد.

الفئة المستهدفة

- مديرو الحسابات
- مديرو نجاح العملاء
- متخصصو المبيعات
- مديرو علاقات العملاء
- فرق تطوير الأعمال
- متخصصو خدمة العملاء

الإدارات المستهدفة

- المبيعات وتطوير الأعمال: التركيز على زيادة الاحتفاظ بالعملاء ونمو الإيرادات من خلال الإدارة الفعالة للحسابات.
- نجاح العملاء: ضمان رضا العملاء والاحتفاظ بهم عبر تقديم إدارة استثنائية للحسابات.
- قطاع الرعاية الصحية: مواءمة رؤى العملاء مع استراتيجيات التسويق لتعزيز التفاعل والولاء.
- العمليات والمالية: إدارة حسابات العملاء مع التركيز على تبسيط العمليات وإعداد التقارير المالية.

القطاعات المستهدفة

- الخدمات المالية: تحسين علاقات العملاء لضمان شراكات طويل الأمد وتميز الخدمة.
- التكنولوجيا: إدارة حسابات الشركات الكبرى ذات هياكل الخدمة المعقدة وضمان رضا العملاء في الأسواق التنافسية.
- الاستشارات: بناء علاقات قوية مع العملاء لتشجيع الأعمال المتكررة والارتباطات طويلة الأجل.
- الرعاية الصحية والأدوية: إدارة الحسابات عبر مستويات تنظيمية مختلفة وملفات تعريف متنوعة للعملاء.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية: الحفاظ على إدارة فعالة لحسابات العملاء لضمان معاملات سلسة ورضا مستمر.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح استراتيجيات إدارة الحسابات الفعالة والمصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء المحددة.
- وصف استراتيجيات مشاركة العملاء المتقدمة للحفاظ على مستويات عالية من الرضا والاحتفاظ.
- تحديد وتلخيص تقنيات الاحتفاظ بالعملاء لزيادة ولاء العملاء بفعالية.
- مناقشة أفضل ممارسات إدارة حسابات العملاء والتميز في إدارة الحسابات.
- تصنيف وتحليل المقاييس الرئيسية لتقييم مدى فعالية جهود إدارة الحسابات.

محاور الدورة

اليوم الأول: مقدمة في إدارة الحسابات

- نظرة عامة على استراتيجيات إدارة الحسابات
- دور إدارة علاقات العملاء في نجاح الحساب
- العناصر الرئيسية لإدارة الحسابات الفعالة
- بناء أنظمة قوية لإدارة حسابات العملاء
- استراتيجيات مشاركة العملاء للعلاقات طويلة الأمد
- تقنيات الاحتفاظ بالعملاء لتعظيم القيمة

اليوم الثاني: تقنيات إدارة الحسابات المتقدمة

- المناهج المستندة إلى البيانات لإدارة حسابات العملاء
- التميز في إدارة الحسابات من خلال تحسين العمليات
- الاستفادة من التكنولوجيا لاستراتيجيات علاقات العملاء
- إدارة الأزمات في إدارة الحسابات
- مقارنة أساليب التعامل مع الحسابات المعقدة

اليوم الثالث: بناء علاقات قوية مع العملاء

- تلخيص أسس التواصل الفعال مع العملاء
- فهم ديناميكيات رضا العملاء وولائهم
- تحديد الاحتياجات المتغيرة للعملاء بدقة
- تفسير مؤشرات الأداء الخاصة بالعلاقات
- مناقشة دراسات حالة حول ولاء العملاء

اليوم الرابع: تحسين الأداء والنمو الاستراتيجي

- استعراض فرص بيع الخدمات الإضافية والبديلة
- مقارنة استراتيجيات النمو طويل الأجل للحسابات
- تحديد طرق قياس العائد على الاستثمار للعملاء
- توضيح دور الابتكار في خدمة الحسابات
- تقييم خطط التطوير المستمر للحساب

اليوم الخامس: التقييم والممارسات المستقبلية

- مناقشة اتجاهات مستقبل إدارة الحسابات
- تلخيص أفضل الممارسات العالمية المكتسبة
- تفسير نتائج تقييم الأداء الشامل للحسابات
- تصميم خطة عمل شخصية لإدارة الحسابات
- مراجعة شاملة وخطوات العمل القادمة

الأسئلة الشائعة

من هم الأشخاص المستهدفون لحضور هذه الدورة التدريبية؟

تستهدف الدورة مديري الحسابات، ومديري نجاح العملاء، ومتخصصي المبيعات، وفرق تطوير الأعمال الساعين لتطوير مهاراتهم.

ما هي المنهجية المتبعة في التدريب؟

تعتمد الدورة على مزيج من دراسات الحالة، والمناقشات الجماعية، وورش العمل العملية لضمان تطبيق المفاهيم بفاعلية.

هل تتضمن الدورة أدوات عملية قابلة للاستخدام؟

نعم، تتضمن الدورة قوالب تفاعلية لإدارة الحسابات، ودراسات حالة من قطاعات متنوعة، وإمكانية الوصول إلى موارد عبر الإنترنت.

ما هي المخرجات المتوقعة للمشارك بعد انتهاء البرنامج؟

يصبح المشارك قادراً على تصميم استراتيجيات مخصصة للعملاء، وتطبيق تقنيات متقدمة للاحتفاظ بهم، وتحليل مقاييس النجاح بكفاءة.