النشرة الفنية لبرنامج

# الادارة الاستراتيجية لحسابات العملاء

## Strategic Management for Key Accounts

**5 أيام، 15 ساعة**

**يبدأ بتاريخ 2024/05/12م**

**تدريب إلكتروني... Live**

06 - 5522807
info@aljhood.com
www.aljhood.com
jordan amman queen rania st building.155

## بطاقة معلومات البرنامج:

| | | |
|---|---|---|
| **مدة التدريب** | : | (5) أيام، (15) ساعة |
| **نمط التدريب** | : | تدريب إلكتروني - **Live** |
| **تاريخ الانعقاد** | : | 12– 2024/05/16م |
| **توقيت التدريب** | : | 08:00pm-05:00pm |
| **شهادة التدريب** | : | شهادة الكترونيةصادرة من مجموعة الجهود المشتركة |
| **لغة التدريب** | : | اللغة العربية مع بعض المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية |
| **أساليب التدريب** | : | – إسلوب السيناريوهات.<br>– إسلوب العصف الذهني.<br>– إسلوب تمارين وأنشطة الفريق.<br>– إسلوب تقديم الحلول والممارسات.<br>– إسلوب تمارين لعب الأدوار والتدريبات الجماعية وتبادل الخبرات. |
| **الفئة المستهدفة** | : | – إدارة المبيعات .<br>– إدارة خدمة العملاء .<br>– أخصائي خدمة العملاء.<br>– القائمين على إدارة حسابات العملاء. |

## الادارة الاستراتيجية لحسابات العملاء :

إن العمل في مجال المبيعات يعني الحرص الدائم على الفوز برضا العميل والنمو في العلاقة معه لتحقيق اعلى نسبة مبيعات باختلاف نوع المنتجات، وجعله ممتناً وسعيداً دوماً، ففي المحصلة إن شخصاً ما كانت لديه تجربة تعامل جيدة ربما يتحول إلى عميل مخلِص للعلامة التجارية والحصول على المزيد من الصفقات البيعية، وإرشاد الآخرين للشراء منك وتفضيل أعمالك التجارية على غيرها، فليس هناك أفضل من شخص ما قد جرّب منتَجك أو خدمتك كي يسوق لها، ويقنع الناس بنوعية وجودة ما تقدمه، صحيح؟ لهذا السبب من الجوهري أن نقدم دوماً خدمة عالية الجودة إلى العميل، سواء للمحافظة على سمعتك ، أو لزيادة مبيعاتك، وكسب ولاء العميل، وضمان نجاحك في نشاطك التجاري.

نحن نعيش في بيئة ومنحنيات متغيرة سريعة الخطى، وهذه التحديات والأوقات الصعبة - كما نعيش هذه الأيام - تتطلب عقلية جادة وقابلة للتكيف من جميع أعضاء الفريق على جميع المستويات في المنظمة. ستشهد سلوكيات واتجاهات جديدة للعميل وأساليب اتخاذ القرار السريع، والتي هي نتيجة لهذه التحديات الجديدة، وتعتمد المنظمات من جميع الأنواع على مهني المبيعات المهرة والمتحمسين والمطلعين لتنمية قاعدة عملائهم وزيادة إيراداتهم و إدارة حساباتهم.



الأردن / عمان – شارع الملكة رانيا العبدالله – بناية رقم 155 – الموقع الالكتروني : www.aljhood.com

## ملخص البرنامج التدريبي:

إن معرفة كيفية تقديم خدمة عملاء استثنائية هي أحد مفاتيح نمو الأعمال والحفاظ عليها، يقدم هذا البرنامج نهجاً فريداً في إدارة نوعية خدمة العملاء في المؤسسة، كما أن هذا البرنامج يرسخ المهارات التي يحتاجها جميع خبراء خدمة العملاء لفهم توقعات وحاجات العميل عن طريق الحفاظ على رضاه وولاءه وفي نفس الوقت ضمان مصادر دخل للمستقبل، يشمل هذا التدريب اساسيات خدمة العملاء، المهارات الاساسية لإدارة حسابات كبار العملاء .

وقد تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالمعرفة والثقة التي يحتاجونها للتغلب على الاعتراضات، وإغلاق المزيد من المبيعات، و تحسين إدارة حسابات العملاء، يتم التركيز بشكل خاص على تطوير تقنيات الإقناع ، واستراتيجيات التفاوض في المبيعات و الإدارة الممتازة لحسابات كبار العملاء.

سيساعد البرنامج التدريبي المشاركين على زيادة الإيرادات من خلال التركيز على المبيعات وزيادة نسب الفوز التنافسية وخسارة أقل لفرص البيع وقدرته على تطبيق نهج منظم ومثبت لمتابعة الفرص وكسبها، ومساعدة فريق المبيعات على التفكير وفهم العملاء ، وزيادة قدرة المشاركين على التركيز على متابعة الفرص ذات القيمة الأعلى والفوز بها، وايصال المشاركين الى قناعة والعمل بعقلية الفوز بالعملاء للفوز بالمبيعات.

## الجدارات المستهدفة في التطوير:

- جدارة الإقناع.
- جدارة دراسة العملاء.
- جدارة إدارة الخدمات.
- جدارة مهارات التواصل.
- جدارة إعداد تقارير الأداء.
- جدارة ادارة تجربة العملاء.
- جدارة تخطيط حساب العملاء.
- جدارة الحفاظ على ولاء العملاء.
- جدارة نماذج تصنيف حساب العملاء.

## أهداف البرنامج التدريبي:

**في نهاية التدريب يجب أن يكون المشاركين قادرين وملمين بما يلي:**

- احتواء العميل صعب المراس والمزاج والسلوك من خلال الاستراتيجيات والأساليب الفاعلة.
- وضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة التي تركز على العملاء لتطوير حسابات العملاء الرئيسية.
- تحديد مهام حسابات العملاء الرئيسية وتحديد وترتيب أولويات الحسابات لقياس الربحية وأهميتها الاستراتيجية.
- فهم فلسفة رجل المبيعات كشريك عمل في تحقيق النجاح والفوز البيعي ودوره في تعزيز العلاقة ونموها مع العملاء والاحتفاظ بالعلاقات مع العملاء.



الأردن / عمان – شارع الملكة رانيا العبدالله – بناية رقم 155 – الموقع الالكتروني : www.aljhood.com

- تحديد الفرق بين المبيعات العادية والمبيعات من منظور كبار العملاء، وكيف يمكن تطوير المهارات اللازمة لإدارة حسابات كبار العملاء بطريقة فعّالة.
- التفكير بشكل استراتيجي وتطبيق تخطيط العلاقات، و أيضًا كيف تصبح قائدًا في إدارة النمو بالإضافة إلى فِهم ما هي الصفات التي يتميزون بها مديرو التطوير.
- التعرف على دور الشركة، ومن هم كبار العُملاء وما المقصود بهم، وما هي المراحل الخمس لإدارة كبار العملاء التي يجب معرفتها و أيضًا مكونات الإدارة الرئيسية.

## المحاور الرئيسية للتدريب:

### المحور الأول: العملية البيعية الحديثة

- دورة حياة تدقيق العملية البيعية.
- العميل المحتمل والعميل الحالي والفرصة.
- التحضير للاتصال الأول لتحقيق الانطباع الأول.
- بناء خطة البحث عن العملاء المحتملين وزيادة كفاءة الفرصة.
- النمو في شبكة العلاقات والأنشطة والمهام الواجب القيام بها.
- مستويات صلاحيات العميل في صناعة واتخاذ القرارات البيعي.
- تصميم بيان المبيعات الخاصة بموظف المبيعات بطريقة تنافسي

### المحور الثاني: تعريف إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

- تغير طبيعة نشاط فريق المبيعات.
- عملية إدارة الحسابات الاستراتيجية.
- أهمية إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية.
- معايير كفاءة حسابات العملاء الاستراتيجية.
- الفرق بين ادارة حسابات "المبيعات" و "الاستراتيجية".

### المحور الثالث : تحليل حساب العملاء

- تحديد واختيار حساب العملاء.
- طرق تحليل حساب العملاء .
- حجم مبيعات نقطة التعادل.
- حساب التكلفة حسب الطلب.
- نظرة حول تحليل حساب العملاء.
- أهمية وضع معايير لتحديد ربحية الحسابات.
- حصر أعلى 10 خصائص للحساب الاسراتيجي.
- برنامج تحديد واختيار الحساب الاستراتيجي( المبادء و تفسير التقرير ) SAMS .

### المحور الرابع: نموذج تطوير حساب العملاء الاستراتيجي

- تعريف شراكة العمل.


الأردن / عمان – شارع الملكة رانيا العبدالله – بناية رقم 155 – الموقع الالكتروني : www.aljhood.com

- مجموعة مهارات الشراكة.
- نموذج تطوير العلاقات لحسابات العملاء الرئيسية: ( ما قبل بدأ العلاقة ، العلاقة المبكرة، منتصف العلاقة، علاقة الشراكة، التعاون و إنسجام العلاقة، أسباب فشل الشراكات).

## المحور الخامس: عملية التخطيط للحسابات الاستراتيجية

- تحليل العملاء.
- تحليل المنافسة.
- رحلتي التخطيط.
- تحديد الأولويات.
- تحليل الأعمال الهامة.
- تحليل الأعمال السابقة.
- تحديد الفرص ( تحليلSWOT ).
- وضع إستراتيجية الحساب( تحليل TOWS ).
- مراقبة أداء الحساب ( بطاقة الأداء المتوازن ).

## المحور السادس : إدارة الحساب وإدارة الخدمات

- قيادة الخدمة القابلة للتنفيذ.
- بحوث "مؤشرات توقعات العملاء".
- مخطط لبناء ولاء العملاء والاحتفاظ بهم.
- أنواع البيانات المطلوبة لدراسة الحسابات.
- قيمة ولاء العملاء والقيمة الدائمة للعميل(LTV) .
- صياغة استبيانات لتحديد احتياجات وتوقعات الحسابات.
- أسباب دمج خدمة العملاء تحت ادارة حساب استرتيجي(SAM) .


الأردن / عمان – شارع الملكة رانيا العبدالله – بناية رقم 155 – الموقع الالكتروني : www.aljhood.com