

أفضل الطرق لإدارة الحسابات الاستراتيجية

لمحة عامة

تساعد هذه الدورة التدريبية مستشاري ومدراء الأعمال على تحقيق الربح العالمي للمؤسسة كما توضح للمشاركين كيفية إنشاء علاقات مبنية على القيمة مع حسابات العملاء الرئيسية، وتتوفر الدورة طريقة عملية لفهم الحسابات الحالية القوية وزيادة عددها. وسوف يتعلم المشاركون كيفية وضع خطط لتطوير الحساب، وتشكيل علاقات تجارية قوية مع الحسابات، وإنشاء استراتيجيات احتفاظ مربحة. كما تركز الدورة على المنهجيات الكمية لتأهيل الحساب وعرض أفضل العمارسات في إدارة الخدمات الازمة لنمو وابقاء الحسابات الاستراتيجية.

المنهجية

تتضمن هذه الدورة أدوات التقييم الذاتي والتخطيط والمعاذج التحليلية واختبارات القياسات النفسية لقياس القدرة على استيعاب أنماط الشخصيات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك تتضمن هذه الدورة التدريبية التمارين الجماعية ودراسات الحالة.

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد مهام حسابات العملاء الرئيسية، وأهميتها بالنسبة لمؤسسة تجارية
- تحديد وترتيب أولويات حسابات العملاء الرئيسية لقياس الربحية وأهميتها الاستراتيجية
- تصنيف المستويات المختلفة من العلاقات مع العملاء لتعزيز طريقة التفاعل معهم
- وضع الخطط والاستراتيجيات الازمة التي تركز على العملاء لتطوير حسابات العملاء الرئيسية
- بناء كفاءات حساب العملاء الرئيسي لمواجهة التحديات المتغيرة في السوق

الفئات المستهدفة

الموظفين ذوي المهام المختلفة الذين يسعون إلى فهم الممارسات الحديثة لإدارة العملاء وتطوير مسيرتهم المهنية في إدارة حسابات العملاء الرئيسية . كما ضمنت هذه الدورة لمدراء المبيعات الذين يشرفون على تطوير العملاء الرئيسيين، وكذلك لمدراء حسابات العملاء المسؤولين عن إدارة العلاقة والأداء مع العملاء الاستراتيجيين.

الكفاءات المستهدفة

تخطيط حساب العملاء

مهارات التواصل

تكلفة خدمة الحسابات

نماذج تصنيف حساب العملاء

الحفاظ على ولاء العملاء

دراسة العملاء

إدارة الخدمات

إعداد تقارير الأداء

تعريف إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

تغير طبيعة نشاط فريق المبيعات

تعريف إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

"الفرق بين ادارة حسابات "المبيعات" و "الاستراتيجية"

معايير كفاءة حسابات العملاء الاستراتيجية

عملية إدارة الحسابات الاستراتيجية

تحليل حساب العملاء: تحديد و اختيار حسابات العملاء

نظرة حول تحليل حساب العملاء

طرق تحليل حساب العملاء :

نماذج العامل الواحد

نماذج ملف العملاء

أهمية وضع معايير لتحديد ربحية الحسابات

حساب التكلفة حسب الطلب

حجم مبيعات نقطة التعادل

حصر أعلى 10 خصائص للحساب الاستراتيجي

برنامج تحديد و اختيار الحساب الاستراتيجي: SAMS

مبادئ توجيهية لاستخدام SAMS

تفسير تقرير SAMS

نموذج تطوير حساب العملاء الاستراتيجي

تعريف شراكة العمل

مجموعة مهارات الشراكة

نموذج تطوير العلاقات لحسابات العملاء الرئيسية:

مرحلة ما قبل بدء العلاقة

مرحلة العلاقة المبكرة

مرحلة منتصف العلاقة

مرحلة علاقة الشراكة

مرحلة التعاون وانسجام العلاقة

أسباب فشل الشراكات

عملية التخطيط لحسابات الاستراتيجية

مرحلتي التخطيط

تحديد الأولويات

تحليل الأعمال الهامة

تحليل العملاء

تحليل الأعمال السابقة

تحليل المنافسة

تحليل SWOT

وضع إستراتيجية الحساب

تحليل TOWS

مراقبة أداء الحساب

محاذاة خطة الحساب مع مؤشرات الأداء الرئيسية والمقاييس

استخدام بطاقة الأداء المتوازن لمراقبة الأداء العام للحساب

إدارة الحساب وإدارة الخدمات

أنواع البيانات المطلوبة لدراسة الحسابات

صياغة استبيانات لتحديد احتياجات وتوقعات الحسابات

"بدون" مؤشرات توقعات العملاء

أسباب دمج خدمة العملاء تحت ادارة حساب استراتيجي (SAM)

قيادة الخدمة القابلة للتنفيذ

قيمة ولاء العملاء والقيمة الدائمة للعميل (LTV)

مخطط لبناء ولاء العملاء والاحتفاظ بهم