

يقدم

مركز إتش دي تي سي للتدريب

العرض الفني لبرنامج

إدارة حسابات العملاء وتحقيق رضا العملاء



المقدمة

تُعد إدارة حسابات العملاء من الركائز الأساسية لبناء علاقات طويلة الأمد وتحقيق رضا وولاء العملاء، حيث تمثل حلقة الوصل المباشرة بين المؤسسة والعملاء. ويتطلب هذا الدور مزيجاً من المهارات الاتصالية، والتحليلية، والتجارية، إضافة إلى القدرة على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم وتقديم حلول تحقق قيمة مشتركة. يهدف هذا البرنامج إلى تطوير مهارات المشاركين في إدارة حسابات العملاء باحترافية، بما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من:

- فهم مفهوم وأهمية إدارة حسابات العملاء
- بناء علاقات مهنية مستدامة مع العملاء
- تحديد احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- تحسين تجربة ورضا العملاء
- إدارة الشكاوى والاعتراضات بفعالية
- تعزيز الولاء وزيادة القيمة من العملاء

محاوور البرنامج:

★ اليوم الأول: مدخل إلى إدارة حسابات العملاء

- ✓ مفهوم إدارة حسابات العملاء وأدوارها
- ✓ الفرق بين إدارة الحسابات وخدمة العملاء
- ✓ دورة حياة العميل
- ✓ مهارات مدير حسابات العملاء الناجح
- ✓ أخلاقيات التعامل مع العملاء

★ اليوم الثاني: فهم العميل وبناء العلاقات

- ✓ تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم
- ✓ تقسيم العملاء وإدارة الحسابات الرئيسية
- ✓ مهارات التواصل وبناء الثقة
- ✓ إدارة الاجتماعات مع العملاء
- ✓ التعامل مع أنماط العملاء المختلفة

★ اليوم الثالث: إدارة الأداء وتحقيق رضا العملاء

- ✓ مؤشرات رضا العملاء وأهميتها
- ✓ إدارة مستوى الخدمة (SLA)
- ✓ تقديم الحلول والقيمة المضافة
- ✓ المتابعة وإدارة التوقعات
- ✓ تحسين تجربة العميل عبر نقاط التواصل

★ اليوم الرابع: إدارة الشكاوى والاعتراضات

- ✓ مفهوم الشكاوى ودورها في التحسين
- ✓ مهارات التعامل مع العملاء الغاضبين
- ✓ استراتيجيات حل المشكلات
- ✓ تحويل الشكاوى إلى فرص ولاء
- ✓ التواصل في المواقف الحساسة

★ اليوم الخامس: الولاء والتطوير المستدام للحسابات

- ✓ استراتيجيات تعزيز ولاء العملاء
- ✓ تطوير الحسابات وزيادة القيمة (Upselling & Cross-selling)
- ✓ قياس رضا العملاء وتحليل النتائج
- ✓ إعداد التقارير وإدارة البيانات
- ✓ دراسات حالة وتطبيقات عملية

مخرجات البرنامج:

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرًا على:

- إدارة حسابات العملاء باحترافية
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- تحسين مستوى رضا العملاء وولائهم
- التعامل الفعال مع الشكاوى والاعتراضات
- تحقيق قيمة مضافة للعملاء والمؤسسة
- دعم النمو المؤسسي من خلال إدارة الحسابات

الفئة المستهدفة:

- ❖ مدراء ومسؤولو حسابات العملاء
- ❖ مسؤولو خدمة العملاء وتجربة العميل
- ❖ فرق المبيعات والدعم
- ❖ مسؤولو العلاقات العامة والاتصال
- ❖ القيادات الإشرافية
- ❖ العاملون في القطاعات الخدمية والتجارية

الكفاءات والجدارات التدريبية:

- إدارة حسابات العملاء
- بناء العلاقات المهنية
- مهارات التواصل والإقناع
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات
- قياس رضا العملاء
- التفكير التجاري وخدمة العميل
- إدارة الوقت والأولويات
- التوجه نحو العميل وتحقيق الولاء

أساليب التدريب:

- التعلم القائم على التكنولوجيا.
- المحاكاة في التدريب.
- التوجيه أثناء العمل.
- تدريب بقيادة المدربين.
- فرق العمل والأدوار.
- الأفلام والفيديو.
- دراسات حالة وورش العمل.

العرض المالي لبرنامج إدارة حسابات العملاء وتحقيق رضا العملاء



العرض المالي:

★ السعر:

✓

★ مكان الإنعقاد:

✓ القاهرة

★ عدد الأيام / تاريخ الإنعقاد:

✓ 5 أيام / (2026/9-3/8-30)

★ التوقيت:

✓ 9:00 صباحاً ولغاية 2:00 ظهراً