



# إدارة الحسابات بفعالية: الاستراتيجيات الأساسية للنجاح



**AGILE LEADERS**  
Training Center

14 - 18 Dec 2026  
باريس



## إدارة الحسابات بفعالية: الاستراتيجيات الأساسية للنجاح

المرجع: 103600540\_77636 التاريخ: 14 - 18 Dec 2026 الموقع: باريس الرسوم: 5700 Euro

### 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: مواكبة 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 طويلة 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 والنوعية: 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 والمصهنة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء المحددة.
- وصف استراتيجيات ومشاركة 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 ومشاركة العملاء للعلاقات طويلة الأمد
- تقنيات الاحتفاظ بالعملاء لتعزيز القيمة

### اليوم الثاني: تقنيات إدارة الحسابات المتقدمة

- النهج المستندة إلى البيانات لإدارة حسابات العملاء
- التميز في إدارة الحسابات من خلال تحسين العمليات
- الاستفادة من التكنولوجيا للاستراتيجيات علاقات العملاء
- إدارة النزاعات 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 النداء والنمو الاستراتيجي

- استعراض فرص بيع الخدمات الإضافية والبدلية
- 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 النداء الشامل للحسابات
- تصميم خطة عمل شخصية لإدارة الحسابات
- مراجعة شاملة وخطوات العمل القادمة

## الأسئلة الشائعة

من هم النشخص المستهدفون لحضور هذه الدورة التدريبية؟

تستهدف الدورة مديري الحسابات، ومديري نجاح العملاء، ومختصي 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 للمشاركة بعد انتهاء البرنامج؟

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

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## مدن التدريب

|                                   |                                      |                                         |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|
| أهستردام<br>هولندا                | أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        |
| الدار البيضاء<br>المغرب           | الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        |
| القاهرة<br>مصر                    | الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           |
| باريس<br>فرنسا                    | الهناوة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        |
| براغ<br>جمهورية التشيك            | بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        |
| بورتو<br>البرتغال                 | برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      |
| تورنتو<br>كندا                    | تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        |
| جوهانسبرغ<br>جنوب افريقيا         | جنيف<br>سويسرا                       | جاكرتا<br>جمهورية اندونيسيا             |
| زنجار<br>تنزانيا                  | روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         |
| سيول<br>كوريا الجنوبية            | سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية |
| طرابزون<br>تركيا                  | شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        |
| عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية | طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      |
| فيينا<br>النمسا                   | فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     |

## مدن التدريب

|                    |                          |                                       |
|--------------------|--------------------------|---------------------------------------|
| لانكاوي<br>ماليزيا | كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 |
| هاربيا<br>اسبانيا  | لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    |
| هونترو<br>سويسرا   | مسقط<br>سلطنة عمان       | مدريد<br>اسبانيا                      |
| نيروبي<br>كينيا    | هيونج<br>المانيا         | ميلان<br>ايطاليا                      |
|                    |                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية |