

رقم الدورة 1071

إدارة علاقات العملاء في البنوك

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



- تقييم الاحتياجات المالية للعملاء واقتراح الحلول والمنتجات المصرفية المناسبة.
- تطبيق منهجيات تقسيم العملاء وإدارة دورة حياة العميل لزيادة القيمة المقدمة.
- تصميم خطط لإدارة المحافظ المصرفية وتعزيز فرص البيع الاستشاري والبيع المتقاطع.
- تحسين مهارات التواصل والتفاوض وإدارة العلاقات المهنية مع العملاء.
- تعزيز الامتثال التنظيمي، وحماية العملاء، وتطبيق الضوابط الرقابية في إدارة العلاقات المصرفية.
- تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات رضا العملاء، وربحية العملاء، لقياس فعالية إدارة العلاقات.
- تقييم أثر التحول الرقمي، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، والتكنولوجيا المالية على إدارة علاقات العملاء.
- موازنة استراتيجيات إدارة علاقات العملاء مع الخدمات المصرفية، وتجربة العملاء، والتطوير المؤسسي، والأهداف الاستراتيجية للبنك قبل نهاية الدورة.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء علاقات العملاء، ومدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء الخدمات المصرفية للشركات، ومدراء الفروع، ومدراء خدمة العملاء، ومدراء تطوير الأعمال، ومدراء المبيعات المصرفية، ومدراء المنتجات المصرفية، ومدراء تجربة العملاء، ومسؤولي العلاقات المصرفية، والمصرفيين الشخصيين، ومستشاري العملاء، والعاملين في إدارات التسويق، والعمليات، وتطوير الأعمال، وإدارة المحافظ المصرفية.

كما تناسب القيادات التنفيذية في البنوك والمؤسسات المالية، ومدراء القطاعات المصرفية، ومدراء الاستراتيجية، ومدراء التحول الرقمي، ومدراء الامتثال، ومدراء المخاطر، والعاملين في الجهات الحكومية، والمؤسسات العامة، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع صناع القرار المسؤولين عن تطوير العلاقات مع العملاء، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز الولاء، وتحقيق النمو المؤسسي.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة علاقات العملاء في البنوك.
- تحليل احتياجات العملاء وتقديم الحلول والمنتجات المالية المناسبة.
- تطبيق منهجيات تقسيم العملاء وإدارة دورة حياة العميل بفاعلية.
- تصميم خطط لتعزيز رضا العملاء ورفع مستويات الولاء والاحتفاظ بهم.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري والبيع المتقاطع لتطوير العلاقات وزيادة الإيرادات.
- تعزيز الامتثال لمتطلبات حماية العملاء والضوابط التنظيمية في إدارة العلاقات.
- إعداد تقارير تنفيذية باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات رضا العملاء، وربحية العملاء.
- دمج إدارة علاقات العملاء مع تجربة العملاء، والتحول الرقمي، وإدارة الأداء، وإدارة المخاطر.
- تقييم أثر الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات والتكنولوجيا المالية على تطوير العلاقات المصرفية.
- إعداد خطة تنفيذية لتعزيز العلاقات مع العملاء، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة الاحتفاظ بالعملاء، وتحقيق النمو المستدام والتميز المؤسسي.

محاوِر الدورة

المحتوى التدريبي:

اليوم الأول

أساسيات إدارة علاقات العملاء في البنوك

- مفهوم إدارة علاقات العملاء وأهميتها في القطاع المصرفي.
- دورة حياة العميل وإدارة القيمة طويلة الأجل.

اليوم الأول — تابع

- تقسيم العملاء وتحليل احتياجاتهم.
- استراتيجيات بناء العلاقات المصرفية.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتقسيم العملاء وإدارة العلاقات.

اليوم الثاني

تطوير العلاقات وتعزيز تجربة العملاء

- مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
- البيع الاستشاري وتقديم الحلول المالية.
- إدارة تجربة العملاء عبر مختلف القنوات.
- استراتيجيات تعزيز الولاء والاحتفاظ بالعملاء.
- تطبيق عملي: محاكاة اجتماعات إدارة العلاقات مع العملاء.

اليوم الثالث

تطوير الأعمال وإدارة المحافظ المصرفية

- إدارة المحافظ والعلاقات المصرفية.
- البيع المتقاطع والبيع الإضافي.
- تحليل ربحية العملاء وتطوير الفرص التجارية.
- إدارة الشكاوى واستعادة رضا العملاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتطوير محفظة العملاء.

اليوم الرابع

الحوكمة والتحول الرقمي وقياس الأداء

- حماية العملاء والامتثال التنظيمي.
- أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM).
- الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات في إدارة العلاقات.
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات رضا العملاء وربحية العملاء.
- تطبيق عملي: تصميم لوحة مؤشرات لإدارة علاقات العملاء.

اليوم الخامس

التميز في إدارة علاقات العملاء المصرفية

- أفضل الممارسات العالمية في إدارة علاقات العملاء.
- القيادة في المؤسسات التي تركز على العميل.
- الابتكار والتحسين المستمر في إدارة العلاقات.
- التخطيط الاستراتيجي لتعزيز العلاقات المصرفية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة لإدارة علاقات العملاء في البنوك تشمل تقسيم العملاء، وإدارة المحافظ المصرفية، وتطوير العلاقات، وتحسين تجربة العملاء، وتطبيق أنظمة إدارة علاقات العملاء، والاستفادة من التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي، وتعزيز الامتثال، وقياس الأداء، والتحسين المستمر، بما يسهم في رفع رضا العملاء، وتعزيز الولاء، وزيادة الربحية، وتحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/customer-relationship-management-for-banks>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

