

رقم الدورة 1549

# دورة إدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية

إدارة الثروات والخدمات المصرفية الخاصة  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



## نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية إطاراً مهنيّاً متقدماً لإدارة العلاقات مع العملاء ذوي الثروات الكبيرة والعملاء ذوي الاحتياجات المصرفية والاستثمارية المعقدة. وتركز الدورة على تطوير القدرات المهنية اللازمة لفهم الوضع المالي الشامل للعميل، وتحليل أهدافه واحتياجاته، وتقديم حلول مناسبة، وبناء علاقات طويلة الأجل قائمة على الثقة والقيمة والاستشارة المهنية. وتكتسب إدارة هذا النوع من العملاء أهمية خاصة في الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات وإدارة الاستثمارات، حيث تتطلب العلاقة مستوى مرتفعاً من التخصيص والسرية وجودة الخدمة.

لا تقتصر إدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية على تقديم المنتجات المالية، بل تعتمد على فهم الصورة الكاملة للعميل، بما يشمل أهدافه الاستثمارية، واحتياجات السيولة، ومتطلبات التمويل، ومستوى تقبله للمخاطر، وهياكل ثروته، ومصالحه التجارية، وأهدافه طويلة الأجل. لذلك تركز الدورة على تطوير أساليب تحليل العملاء وإعداد ملفاتهم المالية وتقسيمهم وفق احتياجاتهم، ثم تحويل نتائج التحليل إلى استراتيجيات علاقات وحلول مالية متكاملة.

تتناول الدورة كذلك مهارات الاستشارات المالية وإدارة الاجتماعات واكتشاف الاحتياجات وبناء الثقة والتواصل مع العملاء وتطوير العلاقات والاحتفاظ بها. ويتعلم المشاركون كيفية الانتقال من النهج التقليدي القائم على بيع المنتجات إلى نهج استشاري يركز على احتياجات العميل ويعزز القيمة المقدمة له. كما يتعرفون على كيفية تحديد فرص تطوير العلاقة من خلال فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية للعميل والتنسيق مع فرق الاستثمار والائتمان وإدارة الأصول وإدارة الثروات.

وتولي الدورة أهمية كبيرة للحوكمة وإدارة المخاطر وحماية العملاء والسرية والالتزام بالضوابط المؤسسية. ويتعرف المشاركون على أهمية التحقق من هوية العميل والعناية الواجبة والملاءمة وإدارة تضارب المصالح وحماية المعلومات والتعامل المسؤول مع الحلول المالية. كما تتناول الدورة كيفية التعامل مع الاعتراضات والشكاوى والمواقف الحساسة والعملاء ذوي التوقعات المرتفعة بطريقة مهنية تحافظ على الثقة واستمرارية العلاقة.

ومن خلال دراسات الحالة والمحاكاة العملية وتمارين تحليل العملاء وورش العمل، تتيح دورة إدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية للمشاركين تطبيق المفاهيم على مواقف واقعية في بيئة العمل. وتهدف الدورة إلى تعزيز

جودة إدارة العلاقات، وتحسين القدرة الاستشارية، وتطوير العلاقات القائمة، وتحسين تجربة العملاء، ودعم التنسيق بين الوظائف المالية المتخصصة بما يحقق قيمة مستدامة للعميل والمؤسسة.

## أهداف الدورة

- تحليل ملفات العملاء ذوي الملاءة المالية العالية وتحديد أولوياتهم المالية والاستثمارية والتمويلية خلال فترة الدورة.
- تطوير ملفات متكاملة للعملاء تشمل الوضع المالي والأهداف الاستثمارية واحتياجات السيولة ومستوى المخاطر وتوقعات الخدمة.
- تقييم احتياجات العملاء وتصنيف العلاقات وفق درجة التعقيد والأهمية الاستراتيجية ومتطلبات الخدمة وفرص التطوير.
- تطبيق أساليب متقدمة لاكتشاف احتياجات العملاء وطرح الأسئلة الاستشارية خلال الاجتماعات التدريبية والمحاكاة العملية.
- تصميم استراتيجيات علاقات مخصصة تربط أهداف العميل بالحلول المصرفية والاستثمارية والتمويلية وإدارة الثروات المناسبة.
- تقييم مخاطر الاستثمار والسيولة والائتمان وتركيز المحافظ والمخاطر المرتبطة بالعلاقة في الحالات المعقدة.
- تطوير استراتيجيات عملية لاكتساب العملاء وتعميق العلاقات والاحتفاظ بالعملاء ذوي القيمة العالية.
- تطبيق مبادئ السرية وحماية العملاء والعناية الواجبة والسلوك المهني والحوكمة في إدارة العلاقات الخاصة.
- تعزيز التنسيق بين مديري العلاقات والمتخصصين في الاستثمار والائتمان وإدارة الثروات والمخاطر والامتثال.
- تقييم أداء العلاقات باستخدام مؤشرات مناسبة لقياس تفاعل العملاء وجودة الخدمة واستمرارية العلاقة وفرص تطويرها.

- تحسين أساليب التعامل مع المحادثات المعقدة واعتراضات العملاء وشكاواهم ومخاوفهم والمواقف المالية الحساسة.
- إعداد استراتيجية متكاملة لإدارة عميل ذي ملاحة مالية عالية تشمل التحليل والاستراتيجية والحلول والتواصل وإدارة المخاطر والمتابعة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف دورة إدارة العملاء ذوي الملاحة المالية العالية المهنيين المسؤولين عن إدارة العملاء ذوي الثروات الكبيرة في البنوك والمؤسسات المالية وأقسام الخدمات المصرفية الخاصة وشركات إدارة الثروات وإدارة الأصول. وتشمل الفئات المستهدفة مديري علاقات العملاء، ومديري الخدمات المصرفية الخاصة، ومديري الثروات، ومستشاري العملاء، والمستشارين الماليين، والمستشارين الاستثماريين، ومديري المحافظ، ومديري العملاء الخاصين، والمتخصصين المسؤولين عن العلاقات ذات القيمة العالية.

كما تناسب الدورة المتخصصين العاملين في إدارة الاستثمارات والائتمان والتمويل والتخطيط المالي وإدارة الأصول وإدارة المخاطر والامتثال واستقطاب العملاء وتطوير الأعمال والخدمات المصرفية المتميزة. ويستفيد منها كذلك المهنيون الذين يتعاونون مع مديري العلاقات في تصميم الحلول الاستثمارية أو التمويلية أو حلول السيولة وإدارة الثروات، نظراً إلى أهمية التنسيق بين الوظائف المختلفة عند التعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات المالية المعقدة.

وتناسب الدورة أيضاً المديرين التنفيذيين ورؤساء الخدمات المصرفية الخاصة ومديري إدارة الثروات وقادة إدارة العلاقات ومديري الأعمال والاستثمار وصناع القرار في المؤسسات المالية. وهي مناسبة للقيادات التي تسعى إلى تطوير نماذج إدارة العملاء، وتحسين جودة الاستشارات، وتعزيز الاحتفاظ بالعملاء، وتطوير العلاقات ذات القيمة العالية، وتحسين التعاون بين فرق إدارة العلاقات والوظائف المالية المتخصصة.

## مخرجات التعلم

- تحليل الوضع المالي والعلاقة الشاملة للعميل ذي الملاءة المالية العالية وتحديد أهم أولوياته.
- إعداد ملفات مهنية متكاملة للعملاء تشمل الأهداف المالية والاستثمارية واحتياجات السيولة ومستوى المخاطر وتوقعات الخدمة.
- تطبيق أساليب متقدمة لتقسيم العملاء وتحديد أولويات العلاقات وتخصيص استراتيجيات التواصل والخدمة.
- إدارة اجتماعات فعالة مع العملاء باستخدام الاستماع النشط والأسئلة الاستشارية وفهم سلوك العميل.
- تطوير خطط علاقات مخصصة تربط أهداف العميل بالحلول المصرفية والاستثمارية وإدارة الثروات المناسبة.
- تحديد فرص تعميق العلاقات القائمة من خلال تحليل احتياجات العملاء وتطوير الخدمات المناسبة لهم.
- تقييم المخاطر الاستثمارية والتمويلية والائتمانية المرتبطة بالعملاء وتحديد أساليب المتابعة والتعامل المناسبة.
- تطبيق مبادئ الملاءمة والتحقق من هوية العميل والعناية الواجبة والسرية والسلوك المهني وحماية العميل.
- التنسيق بفاعلية مع فرق الاستثمار والائتمان وإدارة الأصول وإدارة الثروات والمخاطر والامتثال.
- إدارة اعتراضات العملاء وشكاواهم وتوقعاتهم المرتفعة والمحادثات المالية الحساسة بطريقة مهنية.
- تقييم أداء العلاقة باستخدام مؤشرات عملية مرتبطة بجودة الخدمة والتفاعل والاحتفاظ بالعملاء وفرص تطوير العلاقة.
- إعداد وتقديم استراتيجية متكاملة لإدارة عميل ذي ملاءة مالية عالية تشمل تحليل العميل وأهداف العلاقة والحلول وإدارة المخاطر وخطة التواصل والمتابعة.
- المحاور التدريبية:

## محاوّر الدورة

### اليوم الأول

## فهم العملاء ذوي الملاعة المالية العالية وإعداد ملفاتهم

- الدور الاستراتيجي لإدارة العملاء ذوي الملاعة المالية العالية
- خصائص العملاء ذوي الثروات الكبيرة وتوقعاتهم من المؤسسات المالية
- فهم الوضع المالي والاستثماري الشامل للعميل
- تحديد الأهداف المالية والاستثمارية وأولويات العميل
- تحليل احتياجات السيولة والتمويل ومستوى تقبل المخاطر
- تقسيم العملاء وتحديد أولويات العلاقات
- التحليل المالي والسلوكي للعلاقات عالية القيمة
- فهم العوامل المؤثرة في قرارات العميل
- تحليل الاعتبارات العائلية والتجارية وأهداف الثروة طويلة الأجل
- إعداد خريطة شاملة لعلاقة العميل
- التطبيق العملي: تحليل حالة عميل ذي ملاعة مالية عالية وإعداد ملف مالي وعلاقة متكامل

### اليوم الثاني

## الاستشارات المالية والتواصل وتطوير العلاقات

- دور مدير العلاقة في إدارة العملاء ذوي الملاعة المالية العالية
- إدارة دورة حياة العلاقة مع العميل
- اكتشاف احتياجات العميل باستخدام الأساليب الاستشارية
- الاستماع النشط وطرح الأسئلة المتخصصة
- بناء الثقة والمصداقية المهنية

اليوم الثاني — تابع

- إدارة الاجتماعات مع العملاء ذوي القيمة العالية
- تبسيط المعلومات المالية والاستثمارية المعقدة
- تطوير عروض القيمة المخصصة
- إدارة توقعات العملاء والالتزامات الخدمية
- استراتيجيات استقطاب العملاء وتعميق العلاقات والاحتفاظ بها
- التطبيق العملي: محاكاة اجتماع مع عميل ذي ملاءة مالية عالية وإعداد استراتيجية مخصصة لإدارة العلاقة

اليوم الثالث

## إدارة الثروات والحلول الاستثمارية والتمويلية

- دمج إدارة الثروات ضمن استراتيجية إدارة علاقة العميل
- تحديد الأهداف الاستثمارية واحتياجات العميل
- تقييم مستوى المخاطر والتفضيلات الاستثمارية
- توزيع الأصول وتنويع المحافظ الاستثمارية
- متابعة المحافظ ومناقشة الأداء الاستثماري
- الحلول الائتمانية والتمويلية للعملاء ذوي الثروات الكبيرة
- إدارة السيولة والاحتياجات النقدية
- الربط بين الحلول الاستثمارية والتمويلية وإدارة الثروات
- تقييم ملاءمة الحلول المالية لاحتياجات العميل
- تحديد فرص تطوير العلاقة من خلال التحليل الشامل للاحتياجات
- التطبيق العملي: تصميم مقترح متكامل لإدارة الثروات لعميل ذي احتياجات مالية واستثمارية معقدة

## اليوم الرابع

## إدارة المخاطر والحوكمة والمواقف المعقدة

- المخاطر الرئيسية المرتبطة بإدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية
- مخاطر الاستثمار والسيولة والائتمان وتركيز المحافظ
- مبادئ الملاءمة وتقديم الاستشارات المسؤولة
- التحقق من هوية العميل والعناية الواجبة
- مكافحة الجرائم المالية في علاقات العملاء الخاصين
- سرية معلومات العملاء وحماية البيانات
- إدارة تضارب المصالح والتحديات الأخلاقية
- التعامل مع الاعتراضات والشكاوى
- إدارة المواقف الحساسة والعملاء ذوي التوقعات المرتفعة
- التنسيق مع فرق المخاطر والامتثال والاستثمار والائتمان والشؤون القانونية
- التطبيق العملي: تحليل حالة معقدة تتضمن مخاطر واعتبارات امتثال وتحديات في العلاقة مع العميل وإعداد الاستجابة المناسبة

## اليوم الخامس

## الإدارة الاستراتيجية للعملاء وقياس الأداء

- تطوير استراتيجيات طويلة الأجل لإدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية
- تخطيط العلاقات وإدارة تفاعل العملاء
- تعزيز ولاء العملاء والاحتفاظ بهم
- تحديد فرص تعميق وتوسيع العلاقات
- قياس جودة العلاقة ومستوى الخدمة

اليوم الخامس — تابع

- مؤشرات أداء إدارة علاقات العملاء
- تقييم قيمة العلاقة وفرص تطويرها
- تنسيق فرق العمل المتخصصة حول احتياجات العميل
- تطوير خطط التواصل والمتابعة المستمرة
- أفضل الممارسات في إدارة العملاء ذوي الملاءة المالية العالية
- ورشة العمل النهائية: إعداد وتقديم استراتيجية متكاملة لإدارة عميل ذي ملاءة مالية عالية تشمل تحليل العميل وأهداف العلاقة والطلول الاستثمارية والتمويلية وإدارة المخاطر والحوكمة والتواصل وفرص تطوير العلاقة ومؤشرات الأداء

## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/high-net-worth-client-management-training-course>

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

البريد الإلكتروني: [info@quest-training.com](mailto:info@quest-training.com)

الهاتف: +905016771440