

رقم الدورة 1548

دورة إدارة علاقات العملاء الخاصين

إدارة الثروات والخدمات المصرفية الخاصة
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة علاقات العملاء الخاصين إطاراً مهنيّاً متقدماً لإدارة العلاقات مع العملاء ذوي الملاءة المالية العالية والعملاء ذوي الاحتياجات المصرفية والاستثمارية المتخصصة. وتركز الدورة على تطوير قدرة مديري العلاقات على فهم الاحتياجات المعقدة للعملاء، وبناء علاقات طويلة الأجل قائمة على الثقة، وتحديد الحلول المالية المناسبة، وتقديم مستوى مرتفع من الاستشارات والخدمات المهنية.

تتطلب إدارة علاقات العملاء الخاصين أكثر من المعرفة بالمنتجات المالية أو مهارات البيع التقليدية. فالعملاء ذوو الثروات الكبيرة قد يمتلكون هياكل مالية معقدة، ومحافظ استثمارية متنوعة، واحتياجات تمويلية وسيولة، ومصالح تجارية، وأهدافاً طويلة الأجل للحفاظ على الثروة وتنميتها. لذلك تساعد الدورة المشاركين على فهم الصورة المالية الشاملة للعميل وربط احتياجاته بالخدمات المصرفية والاستثمارية والتمويلية وإدارة الثروات المناسبة.

تتناول الدورة الأساليب المتقدمة لتقسيم العملاء، وإعداد الملفات المالية، وتحديد الاحتياجات، وتخطيط العلاقات، وإدارة الاجتماعات، والتواصل الاستشاري، وتطوير عروض القيمة، وتعميق العلاقات، وتحسين مستوى الخدمة. كما توضح كيفية إدارة دورة حياة العلاقة بالكامل، واكتشاف فرص تطوير الخدمات، والتنسيق مع المتخصصين الداخليين والخارجيين لتقديم تجربة متكاملة للعميل.

وتتطلب إدارة العلاقات الخاصة أيضاً مستوى عالياً من المهنية والسرية والوعي بالمخاطر والالتزام بمبادئ الملاءمة والعناية الواجبة وحماية بيانات العملاء. ولذلك تتناول الدورة الحوكمة وإدارة تضارب المصالح والتعامل مع الاعتراضات والشكاوى والمواقف الحساسة، إلى جانب إدارة توقعات العملاء ذوي القيمة العالية والحفاظ على الثقة واستمرارية العلاقة.

ومن خلال دراسات الحالة وتمارين تحليل العملاء والمحاكاة العملية وورش تخطيط العلاقات، تساعد دورة إدارة علاقات العملاء الخاصين المشاركين على تحويل مبادئ إدارة العلاقات إلى أساليب عملية قابلة للتطبيق، وتعزيز جودة الاستشارات، وتطوير العلاقات القائمة، وتحسين تجربة العملاء، وبناء علاقات مستدامة تحقق قيمة للعميل والمؤسسة المالية.

أهداف الدورة

- تحليل خصائص العملاء ذوي الملاءة المالية العالية واحتياجاتهم المالية والمصرفية وتوقعاتهم من الخدمة خلال فترة الدورة.
- تطوير ملفات متكاملة للعملاء تشمل الأهداف المالية والاستثمارية واحتياجات السيولة ومستوى المخاطر وأولويات العلاقة.
- تقييم دورة حياة العلاقة مع العميل وتحديد فرص واضحة لتحسين جودة الخدمة وتعزيز استمرارية العلاقة.
- تطبيق أساليب متقدمة لتقسيم العملاء وتحديد أولويات العلاقات واختيار نموذج الخدمة المناسب لكل فئة.
- تصميم خطط علاقات فردية تربط احتياجات العميل بالخدمات المصرفية والاستثمارية والتمويلية وإدارة الثروات المناسبة.
- تطوير أساليب استشارية لإدارة اجتماعات العملاء واكتشاف احتياجاتهم وتقديم التوصيات المالية بصورة مهنية.
- تقييم فرص تطوير العلاقات من خلال تحليل الاحتياجات الحالية والمستقبلية ومجالات الخدمات غير المستغلة.
- تحسين أساليب التعامل مع اعتراضات العملاء وشكاواهم والمواقف الحساسة مع الحفاظ على الثقة وجودة العلاقة.
- تطبيق مبادئ الملاءمة والعناية الواجبة والسرية وحماية بيانات العملاء والحوكمة في جميع مراحل إدارة العلاقة.
- تعزيز التنسيق بين مدبري العلاقات والمتخصصين في الاستثمار والائتمان وإدارة الثروات والمخاطر والامتثال.
- تقييم جودة العلاقات ومستوى تفاعل العملاء واستمراريتهم وقيمة العلاقة باستخدام مؤشرات أداء مناسبة.
- إعداد استراتيجية متكاملة لإدارة علاقة عميل خاص تشمل تحليل العميل وتطوير الحلول والتواصل والمتابعة وفرص تنمية العلاقة.

الفئة المستهدفة

تستهدف دورة إدارة علاقات العملاء الخاصين المهنيين العاملين في البنوك والمؤسسات المالية والخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات والخدمات المصرفية المتميزة. وتشمل الفئات المستهدفة مديري علاقات العملاء، ومديري الخدمات المصرفية الخاصة، ومديري الثروات، والمستشارين الماليين، والمستشارين الاستثماريين، ومستشاري العملاء، ومديري المحافظ الاستثمارية، والمهنيين المسؤولين عن إدارة علاقات العملاء ذوي الملاءة المالية العالية.

كما تناسب كبار المتخصصين العاملين في إدارة الاستثمارات وإدارة الأصول والائتمان والتمويل والتخطيط المالي وإدارة المخاطر والامتثال وتطوير الأعمال وخدمة العملاء المتميزين. ويستفيد منها المهنيون الذين يتعاونون مع مديري العلاقات في تقديم الحلول الاستثمارية أو التمويلية أو حلول السيولة أو إدارة الثروات للعملاء ذوي الاحتياجات المالية المعقدة.

كما يمكن للمديرين التنفيذيين ورؤساء الخدمات المصرفية الخاصة ومديري إدارة الثروات وقادة إدارة العلاقات ومديري تطوير الأعمال وصناع القرار في المؤسسات المالية الاستفادة من الدورة لتطوير نماذج أكثر فعالية لإدارة العلاقات، وتحسين جودة الاستشارات، وتعزيز التنسيق بين الإدارات المتخصصة، وبناء علاقات طويلة الأجل مع العملاء ذوي القيمة العالية.

مخرجات التعلم

- تحليل المتطلبات المالية والمصرفية والاستثمارية للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية والعملاء ذوي الاحتياجات المتقدمة.
- إعداد ملفات مهنية للعملاء تتضمن الأهداف والأولويات والوضع المالي ومستوى المخاطر وتوقعات الخدمة.
- تطبيق أساليب فعالة لتقسيم العملاء وتحديد أولويات العلاقات وتخصيص أساليب الخدمة.
- تطوير خطط علاقات مخصصة تتضمن أهداف العلاقة والخدمات المناسبة وأنشطة التواصل والمتابعة.

- إدارة اجتماعات العملاء بصورة منظمة باستخدام الاستماع الفعال والأسئلة الاستشارية وأساليب اكتشاف الاحتياجات.
- تقديم المنتجات والخدمات المالية من خلال منهج استشاري يركز على احتياجات العميل بدلاً من البيع المباشر للمنتجات.
- تحديد فرص تعميق وتطوير العلاقات القائمة من خلال تحليل الاحتياجات المالية والاستثمارية الحالية والمستقبلية.
- التعامل مع اعتراضات العملاء وشكاواهم ومخاوفهم والمواقف الحساسة باستخدام أساليب مهنية تحافظ على الثقة.
- تطبيق مبادئ الملاءمة والعناية الواجبة والسرية وحماية بيانات العملاء والحوكمة عند إدارة العلاقات الخاصة.
- التنسيق بفعالية مع فرق الاستثمار والائتمان وإدارة الثروات والمخاطر والامتثال لتقديم حلول متكاملة.
- تقييم أداء العلاقات من خلال مؤشرات مناسبة تشمل جودة الخدمة وتفاعل العملاء واستمرارية العلاقة وفرص تطويرها.
- إعداد وتقديم استراتيجية متكاملة لإدارة علاقة عميل خاص تشمل تحليل الاحتياجات والأهداف والحلول والتواصل والمتابعة.
- المحاور التدريبية:

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس إدارة علاقات العملاء الخاصين وفهم العميل

- الدور الاستراتيجي لإدارة علاقات العملاء الخاصين في المؤسسات المالية
- خصائص العملاء ذوي الملاءة المالية العالية وتوقعاتهم من الخدمات المصرفية

اليوم الأول — تابع

- فهم الوضع المالي والاستثماري الشامل للعميل
- تحديد الأهداف المالية والاستثمارية واحتياجات السيولة ومستوى المخاطر
- تقسيم العملاء وتحديد أولويات العلاقات
- إعداد الملف المتكامل للعميل
- فهم توقعات العملاء وعوامل بناء الثقة والولاء
- الانتقال من البيع القائم على المنتجات إلى الاستشارات القائمة على الاحتياجات
- بناء علاقات مهنية ومستدامة مع العملاء
- التطبيق العملي: تحليل ملف عميل خاص وتحديد أولوياته المالية وأهداف العلاقة والخدمات المناسبة له

اليوم الثاني

تطوير العلاقات والاستشارات وإدارة اجتماعات العملاء

- إدارة دورة حياة العلاقة مع العميل
- إعداد خطط العلاقات الفردية
- أساليب اكتشاف احتياجات العميل
- الاستماع الفعال وطرح الأسئلة الاستشارية
- إدارة الاجتماعات مع العملاء ذوي القيمة العالية
- التواصل الواضح للمعلومات والحلول المالية المعقدة
- تطوير عروض القيمة المخصصة للعملاء
- تقديم التوصيات والحلول المالية بصورة مهنية
- إدارة توقعات العملاء والالتزامات الخدمية
- بناء الثقة من خلال التواصل المستمر والمتابعة المهنية
- التطبيق العملي: تنفيذ اجتماع استشاري افتراضي مع عميل وتحويل احتياجاته إلى خطة علاقة عملية

اليوم الثالث

الحلول المالية وتطوير العلاقات والفرص التجارية

- ربط احتياجات العميل بالخدمات والحلول المالية المناسبة
- الخدمات المصرفية الخاصة وإدارة الثروات
- حلول إدارة الاستثمارات والمحافظ
- حلول الائتمان والتمويل والسيولة
- تنسيق المنتجات والخدمات المالية المتعددة
- تحديد فرص تطوير العلاقات القائمة
- إدارة فرص الأعمال داخل العلاقات الحالية
- استراتيجيات تعميق العلاقات وتوسيع نطاق الخدمات
- تقييم ملائمة المنتجات والحلول لاحتياجات العميل
- التطبيق العملي: تحليل علاقة قائمة وتحديد فرص تطويرها من خلال حلول مصرفية واستثمارية متكاملة

اليوم الرابع

إدارة المخاطر والاعتراضات وحوكمة العلاقات

- إدارة المخاطر المرتبطة بعلاقات العملاء الخاصين
- مبادئ الملاءمة والعناية الواجبة
- السرية وحماية معلومات وبيانات العملاء
- إدارة تضارب المصالح
- الالتزام بالسياسات والضوابط المؤسسية
- التعامل مع اعتراضات العملاء والمخاوف الاستثمارية
- إدارة الشكاوى والمواقف الحساسة

اليوم الرابع — تابع

- التعامل مع العملاء ذوي التوقعات المرتفعة
- إدارة المخاطر المرتبطة بسمعة العلاقة والمؤسسة
- الحفاظ على المهنية خلال المحادثات الصعبة
- التطبيق العملي: تحليل حالة عميل صعبة وتطوير استجابة مهنية تشمل التواصل وإدارة المخاطر وحماية العميل واستمرارية العلاقة

اليوم الخامس

الإدارة الاستراتيجية للعلاقات وقياس الأداء

- تطوير استراتيجيات طويلة الأجل لإدارة علاقات العملاء الخاصين
- الإدارة الاستراتيجية للعملاء ذوي القيمة العالية
- تعزيز ولاء العملاء والاحتفاظ بهم
- قياس جودة العلاقة ومستوى الخدمة
- مؤشرات أداء إدارة علاقات العملاء
- تقييم فرص تطوير العلاقة وربحيّتها
- مراجعة وتحديث خطط العلاقات الفردية
- التنسيق بين مديري العلاقات والفرق المتخصصة
- تطوير خطط التواصل والمتابعة المستمرة
- أفضل الممارسات في إدارة علاقات العملاء الخاصين
- ورشة العمل النهائية: إعداد وتقديم استراتيجية متكاملة لإدارة علاقة عميل خاص تشمل تحليل العميل وأهداف العلاقة والحلول المالية وخطة التواصل وفرص تطوير العلاقة وإدارة المخاطر ومؤشرات الأداء



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/private-client-relationship-management-training-course>

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

