

رقم الدورة 1059

إدارة علاقات العملاء في الخدمات المصرفية للشركات

الخدمات المصرفية للشركات والأعمال
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة إدارة العلاقات في الخدمات المصرفية للشركات من البرامج التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تطوير مهارات العاملين في القطاع المصرفي في بناء وإدارة علاقات استراتيجية ومستدامة مع عملاء الشركات، بما يساهم في تعزيز ولاء العملاء، وتنمية الأعمال، وتحقيق النمو المستدام للمؤسسة المالية. وفي ظل المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي، لم تعد إدارة العلاقة مع العميل تقتصر على تقديم الخدمات التقليدية، بل أصبحت تركز على فهم احتياجات العملاء، وتقديم حلول مالية متكاملة، وبناء شراكات طويلة الأمد تحقق قيمة مضافة للطرفين.

يركز البرنامج على تزويد المشاركين بمنهجية متكاملة لإدارة دورة حياة العلاقة مع عملاء الشركات، بدءًا من استقطاب العملاء، وتحليل احتياجاتهم، وإدارة المحافظ، وتطوير الحسابات الاستراتيجية، وانتهاءً بمتابعة الأداء وتعزيز رضا العملاء. كما يتناول أساليب اكتشاف الفرص التجارية، وتقديم الحلول التمويلية والاستشارية، وتحقيق التوازن بين تحقيق الإيرادات وإدارة المخاطر الائتمانية.

كما يستعرض البرنامج أفضل الممارسات في إدارة العلاقات المصرفية، بما يشمل البيع الاستشاري، وتحليل ربحية العملاء، والتخطيط الاستراتيجي للحسابات، والتفاوض، وإدارة أصحاب المصلحة، والتنسيق بين إدارات الائتمان، والخزينة، وتمويل التجارة، والعمليات المصرفية، بما يضمن تقديم حلول مصرفية متكاملة تلبي احتياجات العملاء بكفاءة واحترافية.

ومن خلال دراسات الحالة، وورش العمل التطبيقية، وتمارين المحاكاة، سيتمكن المشاركون من تطوير مهاراتهم في إدارة العلاقات مع عملاء الشركات، وتعزيز فرص النمو، وتحسين جودة الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة إدارة المحافظ، وبناء علاقات استراتيجية تساهم في تحقيق الأهداف التجارية للمؤسسة المالية.

أهداف الدورة

- تحليل نماذج أعمال عملاء الشركات واحتياجاتهم المالية لتطوير علاقات مصرفية استراتيجية بنهاية البرنامج.
- تقييم احتياجات العملاء وتصميم حلول مصرفية متكاملة تدعم نمو أعمالهم.

- تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة العلاقات بما يعزز رضا العملاء وولاءهم.
- تطوير خطط استراتيجية لإدارة الحسابات الرئيسية والمحافظ المصرفية.
- تقييم ربحية العملاء وتحسين أداء محافظ عملاء الشركات.
- تحسين فرص البيع المتقاطع وتطوير الأعمال من خلال أساليب البيع الاستشاري.
- تعزيز التعاون بين إدارات العلاقات، والائتمان، والخزينة، وتمويل التجارة، والعمليات.
- تطبيق مهارات الاتصال والتفاوض لإدارة العلاقات مع العملاء بكفاءة.
- تقييم المخاطر المرتبطة بعملاء الشركات واقتراح حلول مصرفية استباقية.
- موازنة إدارة العلاقات مع السياسات المؤسسية، وأطر الحوكمة، والمتطلبات التنظيمية.
- الفئات المستهدفة:
- تستهدف هذه الدورة مديري العلاقات المصرفية للشركات، وكبار مديري العلاقات، ومسؤولي الخدمات المصرفية للشركات، ومديري تطوير الأعمال، ومديري الائتمان، ومسؤولي الإقراض، ومديري المحافظ، والعاملين في إدارات تمويل الشركات، والخزينة، وتمويل التجارة، وخدمة العملاء، وجميع المهنيين المسؤولين عن إدارة علاقات العملاء من قطاع الشركات داخل البنوك والمؤسسات المالية.
- كما تناسب مديري إدارات الخدمات المصرفية للشركات، ومديري الفروع، ورؤساء إدارات الائتمان، ومديري المخاطر، وأعضاء لجان الائتمان، والعاملين في إدارات الائتمان، والتدقيق الداخلي، والبنوك التنموية، والمؤسسات التمويلية الحكومية، وشركات الاستثمار، إضافة إلى المديرين التنفيذيين وصناع القرار المسؤولين عن تطوير العلاقات مع العملاء، وتعزيز نمو الأعمال، وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الفئة المستهدفة

This course is designed for corporate relationship managers, senior relationship managers, commercial banking officers, corporate banking professionals, business development managers, credit managers, lending officers, portfolio managers, customer relationship specialists, treasury relationship managers,

trade finance professionals, and banking professionals responsible for managing corporate client portfolios.

It is also suitable for heads of corporate banking, heads of relationship management, branch managers, chief risk officers, credit committee members, internal auditors, compliance professionals, operations managers, government financing agencies, development finance institutions, investment professionals, finance executives, and decision-makers responsible for improving customer relationships, expanding business opportunities, and strengthening corporate banking performance.

مخرجات التعلم

- بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادراً على:
- تحليل احتياجات عملاء الشركات ووضع استراتيجيات فعالة لإدارة العلاقات.
- بناء علاقات طويلة الأمد تحقق قيمة مضافة للعملاء والمؤسسة المالية.
- تصميم حلول مصرفية متكاملة تلبي الاحتياجات التمويلية والتشغيلية للعملاء.
- تقييم ربحية العملاء وإدارة المحافظ المصرفية بكفاءة.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري لتعزيز فرص النمو وتطوير الأعمال.
- التنسيق مع إدارات الائتمان والخزينة وتمويل التجارة لتقديم حلول مصرفية شاملة.
- إعداد خطط احترافية لإدارة الحسابات الرئيسية ومراجعة المحافظ.
- تطبيق مهارات الاتصال والتفاوض وإدارة أصحاب المصلحة في بيئة الخدمات المصرفية للشركات.
- دمج مبادئ الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر في إدارة العلاقات المصرفية.
- تطبيق أفضل الممارسات الدولية في إدارة العلاقات لتعزيز رضا العملاء، وتحسين جودة المحافظ، وتحقيق الأداء المؤسسي المستدام.

محاوّر الدورة

المحتوى التدريبي:

اليوم الأول

أساسيات إدارة العلاقات في الخدمات المصرفية للشركات

- مفهوم وأهمية إدارة العلاقات في الخدمات المصرفية للشركات.
- شرائح عملاء الشركات ونماذج أعمالهم.
- دورة حياة العلاقة مع العميل.
- الحوكمة، وأخلاقيات العمل، والمتطلبات التنظيمية.
- تطبيق عملي: تحليل ملف أحد عملاء الشركات وتحديد فرص تطوير العلاقة.

اليوم الثاني

بناء العلاقات وإدارة الحسابات الاستراتيجية

- استراتيجيات استقطاب العملاء وتطوير العلاقات.
- تحليل الاحتياجات المالية وتقديم الحلول المصرفية.
- التخطيط الاستراتيجي للحسابات الرئيسية.
- تطوير تجربة العميل وتعزيز الولاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة متكاملة لإدارة علاقة مع أحد عملاء الشركات.

اليوم الثالث

تقديم الحلول المصرفية المتكاملة

- حلول تمويل الشركات والتسهيلات الائتمانية.
- خدمات الخزينة وإدارة النقد وتمويل التجارة.

اليوم الثالث — تابع

- البيع المتقاطع وتعظيم القيمة المقدمة للعملاء.
- تحليل ربحية العملاء وتحسين أداء المحافظ.
- تطبيق عملي: تصميم حزمة خدمات مصرفية متكاملة لعميل من قطاع الشركات.

اليوم الرابع

الاتصال والتفاوض وإدارة المخاطر

- مهارات الاتصال الفعال مع القيادات التنفيذية لدى العملاء.
- استراتيجيات التفاوض في الخدمات المصرفية للشركات.
- إدارة توقعات العملاء ومعالجة التحديات.
- التعرف على المخاطر الناشئة وتقديم الحلول الاستباقية.
- تطبيق عملي: محاكاة جلسة تفاوض مع أحد عملاء الشركات.

اليوم الخامس

أفضل الممارسات في إدارة العلاقات المصرفية للشركات

- التحول الرقمي وأنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM).
- قياس الأداء ومؤشرات نجاح إدارة العلاقات.
- التحسين المستمر وتطوير العلاقات الاستراتيجية.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل وتحقيق القيمة.
- الورشة الختامية: إعداد استراتيجية متكاملة لإدارة العلاقة مع أحد عملاء الشركات، وتحليل احتياجاته، وتصميم حلول مصرفية متكاملة، وتقييم المخاطر، ووضع خطة تنفيذية لتعزيز إدارة العلاقات وتحقيق النمو المستدام داخل المؤسسة المالية.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

