

رقم الدورة 1067

# إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٨٢ ديسمبر ٢٠٢٢ – ١ يناير ٢٠٢٣

المدة

5 أيام

المكان

لشبونة، البرتغال



## تفاصيل الموعد المجدول

|               |                               |
|---------------|-------------------------------|
| المدينة       | لشبونة، البرتغال              |
| التاريخ       | ٨٢ ديسمبر ٢٠٢٢ – ١ يناير ٢٠٢٣ |
| طريقة التقديم | حضور                          |
| رسوم الدورة   | € ٠٠٤,٥٠                      |

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة إدارة الخدمات المصرفية للأفراد من البرامج التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تطوير قدرات العاملين في البنوك والمؤسسات المالية على إدارة وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة لقطاع الأفراد وفق أفضل الممارسات العالمية. ومع التغيرات المتسارعة في القطاع المصرفي، وارتفاع توقعات العملاء، وتسارع التحول الرقمي، أصبحت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد من أهم المحاور الاستراتيجية التي تسهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية، وزيادة رضا العملاء، وتحقيق النمو المستدام.

يركز البرنامج على تزويد المشاركين بفهم متكامل لاستراتيجيات الخدمات المصرفية للأفراد، وإدارة المنتجات المصرفية، وتقسيم العملاء، وتحليل احتياجاتهم، وتصميم الحلول المالية المناسبة، وإدارة المحافظ المصرفية، وتطوير قنوات الخدمة، والخدمات المصرفية الرقمية، بما يضمن تقديم تجربة مصرفية متميزة تعزز ولاء العملاء وتدعم تحقيق الأهداف التجارية للمؤسسة.

كما يستعرض البرنامج التكامل بين إدارة الخدمات المصرفية للأفراد، وإدارة المبيعات، وتجربة العملاء، وإدارة المخاطر، والامتثال التنظيمي، وإدارة الأداء، والتكنولوجيا المالية، مع التركيز على تطوير المنتجات المصرفية، وتحسين جودة الخدمة، وزيادة الربحية، وإدارة العلاقات مع العملاء، وتطبيق أحدث الحلول الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية.

ومن خلال دراسات الحالة، وورش العمل التطبيقية، والمحاكاة العملية، سيتمكن المشاركون من تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الخدمات المصرفية للأفراد، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وزيادة

ولاء العملاء، ورفع مستويات الأداء المؤسسي بما يتوافق مع متطلبات القطاع المصرفي الحديث.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ إدارة الخدمات المصرفية للأفراد وتقييم دورها في تحقيق النمو المستدام للمؤسسة المصرفية بنهاية البرنامج.
- تطوير استراتيجيات متكاملة لإدارة المنتجات والخدمات المصرفية الموجهة للأفراد.
- تقييم احتياجات العملاء وتصميم حلول مصرفية تتوافق مع متطلباتهم المالية.
- تطبيق أساليب إدارة العلاقات مع العملاء وتحسين تجربة العميل في مختلف القنوات المصرفية.
- تصميم خطط لتطوير المنتجات المصرفية وتعزيز المبيعات والربحية.
- تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال توظيف الحلول الرقمية والابتكار المصرفي.
- تعزيز الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر التشغيلية في الخدمات المصرفية للأفراد.
- تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات رضا العملاء لقياس جودة الأداء.
- تقييم أثر التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي على مستقبل الخدمات المصرفية للأفراد.
- مواكبة إدارة الخدمات المصرفية للأفراد مع استراتيجية البنك، وإدارة المخاطر، وتجربة العملاء، والأهداف المؤسسية قبل نهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء الفروع، ومدراء العلاقات، ومدراء المبيعات المصرفية، ومدراء المنتجات المصرفية، ومدراء تجربة العملاء، ومدراء تطوير الأعمال، ومدراء العمليات المصرفية، ومدراء التسويق المصرفي، ومسؤولي خدمة العملاء، والعاملين في إدارات الفروع، والخدمات المصرفية للأفراد، والمبيعات، والتسويق، وإدارة المنتجات، والعمليات المصرفية.

كما تناسب الرؤساء التنفيذيين للخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء القطاعات المصرفية، وأعضاء الإدارة التنفيذية، ومدراء التحول الرقمي، ومدراء الاستراتيجية، والعاملين في الجهات الحكومية، والمؤسسات المالية، والبنوك، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع المهنيين وصناع القرار المسؤولين عن تطوير الخدمات المصرفية للأفراد، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الربحية والنمو المؤسسي.

## مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الخدمات المصرفية للأفراد.
- تقييم احتياجات العملاء وتصميم منتجات وخدمات مصرفية مناسبة.
- تحسين تجربة العملاء عبر القنوات التقليدية والرقمية.
- تطبيق استراتيجيات البيع الاستشاري والبيع المتقاطع لتعزيز الإيرادات.
- تطوير خطط لإدارة المحافظ المصرفية وزيادة ولاء العملاء.
- تطبيق الضوابط الرقابية ومتطلبات الامتثال في الخدمات المصرفية للأفراد.
- إعداد تقارير تنفيذية باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات رضا العملاء.
- دمج الخدمات المصرفية للأفراد مع التحول الرقمي وإدارة المخاطر واستراتيجية البنك.
- تقييم أثر التكنولوجيا المالية والابتكار على تطوير الخدمات المصرفية.
- إعداد خطة تنفيذية لتطوير الخدمات المصرفية للأفراد بما يعزز جودة الخدمة، ويرفع الكفاءة التشغيلية، ويزيد من رضا العملاء، ويدعم النمو المستدام.

## محاوّر الدورة

المحتوى التدريبي:

### اليوم الأول

## أسس إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

- مفهوم وأهمية الخدمات المصرفية للأفراد.
- تطور القطاع المصرفي واحتياجات العملاء.
- تقسيم العملاء وإدارة شرائح السوق.
- المنتجات والخدمات المصرفية الأساسية.
- تطبيق عملي: تحليل احتياجات العملاء وتصنيفهم.

### اليوم الثاني

## تطوير المنتجات وتجربة العملاء

- تصميم وتطوير المنتجات المصرفية.
- إدارة دورة حياة المنتج.
- استراتيجيات تجربة العملاء.
- الخدمات المصرفية الرقمية وقنوات تقديم الخدمة.
- تطبيق عملي: تصميم منتج مصرفي يلبي احتياجات العملاء.

### اليوم الثالث

## إدارة العلاقات والمبيعات المصرفية

- إدارة العلاقات مع العملاء.
- البيع الاستشاري والبيع المتقاطع.

اليوم الثالث — تابع

- إدارة المحافظ المصرفية.
- استراتيجيات زيادة ولاء العملاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لإدارة العلاقات وتحقيق النمو.

اليوم الرابع

## الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

- إدارة المخاطر في الخدمات المصرفية للأفراد.
- الامتثال التنظيمي وحماية المستهلك المالي.
- الضوابط الداخلية وجودة العمليات.
- قياس الأداء وإدارة جودة الخدمة.
- تطبيق عملي: تصميم إطار رقابي لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

اليوم الخامس

## التميز والابتكار في الخدمات المصرفية للأفراد

- أفضل الممارسات العالمية في إدارة الخدمات المصرفية للأفراد.
- التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في القطاع المصرفي.
- مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات رضا العملاء.
- استراتيجيات التحسين المستمر والابتكار في الخدمات المصرفية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة لتطوير إدارة الخدمات المصرفية للأفراد، تشمل تحليل شرائح العملاء، وتطوير المنتجات والخدمات، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز المبيعات، وإدارة العلاقات، وتطبيق الحلول الرقمية، والامتثال التنظيمي، وإدارة المخاطر، وقياس الأداء، وآليات المتابعة والتحسين المستمر، بما يساهم في رفع جودة الخدمات، وتعزيز ولاء العملاء، وزيادة الربحية، وتحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/retail-banking-management>

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

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

الهاتف: +905016771440

