

رقم الدورة 1069

# المبيعات والخدمات المصرفية للأفراد

الخدمات المصرفية للأفراد وتجربة العملاء  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

٨-٤ يناير ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

فيينا، النمسا



## تفاصيل الموعد المجدول

فينا، النمسا

المدينة

٨-٤ يناير ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٧,٥٠٠

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تُعد دورة المبيعات والخدمات المصرفية للأفراد من البرامج التدريبية المتخصصة التي تهدف إلى تطوير قدرات العاملين في القطاع المصرفي على تحقيق التوازن بين تقديم خدمة مصرفية استثنائية وتحقيق الأهداف البيعية للمؤسسة. وفي ظل المنافسة المتزايدة والتحول الرقمي وتغير توقعات العملاء، أصبحت البنوك بحاجة إلى كوادر تمتلك مهارات البيع الاستشاري، وإدارة العلاقات، وتقديم الحلول المالية المناسبة، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وولائهم وزيادة الربحية.

يركز البرنامج على تنمية المهارات العملية في إدارة المبيعات المصرفية، وتحليل احتياجات العملاء، والتعرف على المنتجات والخدمات المصرفية، وتقديم الاستشارات المالية، وإدارة علاقات العملاء، وتقنيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي، بالإضافة إلى تطوير جودة الخدمة وتحسين تجربة العملاء عبر مختلف القنوات المصرفية التقليدية والرقمية.

كما يتناول البرنامج التكامل بين المبيعات والخدمة في القطاع المصرفي، وإدارة الفروع، والخدمات المصرفية الرقمية، وإدارة تجربة العملاء، وإدارة الأداء، والامتثال التنظيمي، وحماية العملاء، وإدارة المخاطر التشغيلية، بما يساعد المؤسسات المالية على تحقيق أهدافها التجارية مع المحافظة على أعلى مستويات الجودة والالتزام بالمعايير الرقابية.

ومن خلال دراسات الحالة، وتمارين المحاكاة، وورش العمل التطبيقية، وتمثيل الأدوار، سيكتسب المشاركون القدرة على إدارة عمليات البيع والخدمة بكفاءة، وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء، وتحسين أداء الفروع، وزيادة

معدلات الاحتفاظ بالعملاء، وتحقيق نتائج مستدامة تدعم النمو المؤسسي والتميز التنافسي.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ المبيعات والخدمات المصرفية للأفراد وتقييم أثرها على رضا العملاء والأداء المؤسسي بنهاية البرنامج.
- تطوير استراتيجيات فعالة للمبيعات المصرفية تسهم في استقطاب العملاء وتعزيز ولائهم.
- تقييم الاحتياجات المالية للعملاء واقتراح المنتجات والخدمات المصرفية المناسبة لكل شريحة.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري وتقنيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي لزيادة القيمة المقدمة للعملاء.
- تصميم خطط لتحسين أداء الفروع وتعزيز جودة الخدمة وتجربة العملاء.
- تحسين مهارات التواصل والتفاوض وإدارة العلاقات مع العملاء بما يدعم النمو المستدام.
- تعزيز الامتثال التنظيمي، وحماية العملاء، والالتزام بالضوابط والسياسات المصرفية أثناء تنفيذ العمليات البيعية.
- تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية، ومؤشرات المبيعات، ومؤشرات رضا العملاء لقياس وتحسين الأداء.
- تقييم أثر التحول الرقمي، والتكنولوجيا المالية، والذكاء الاصطناعي على المبيعات والخدمات المصرفية.
- مواءمة استراتيجيات المبيعات والخدمة مع أهداف البنك، وتجربة العملاء، والتحول الرقمي، والتميز التشغيلي قبل نهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء الفروع، ومدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء المبيعات المصرفية، ومدراء خدمة العملاء، ومدراء العلاقات، ومدراء العمليات المصرفية، والمصرفيين الشخصيين، وموظفي خدمة العملاء، ومسؤولي المبيعات، ومسؤولي التمويل الشخصي، وموظفي الفروع، وأخصائي المنتجات المصرفية، ومدراء تطوير الأعمال، والعاملين في إدارات المبيعات، وخدمة العملاء، والعمليات، والتسويق، والعلاقات المصرفية.

كما تناسب الرؤساء التنفيذيين للخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء الشبكات المصرفية، ومدراء القطاعات المصرفية، وأعضاء الإدارة التنفيذية، ومدراء تجربة العملاء، ومدراء التحول الرقمي، والعاملين في الجهات الحكومية، والمؤسسات المالية، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع المهنيين وصناع القرار المسؤولين عن تطوير الأداء البيعي، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز العلاقات مع العملاء.

## مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات متكاملة للمبيعات والخدمات المصرفية للأفراد.
- تحليل احتياجات العملاء وتقديم المنتجات والخدمات المالية المناسبة.
- تطبيق مهارات البيع الاستشاري والتواصل الفعال لتعزيز المبيعات.
- تصميم مبادرات لتحسين تجربة العملاء وزيادة مستويات الرضا والولاء.
- إدارة الشكاوى ومعالجة ملاحظات العملاء وفق أفضل الممارسات.
- تطبيق الضوابط الرقابية ومتطلبات الامتثال أثناء تنفيذ العمليات البيعية والخدمية.
- إعداد تقارير تنفيذية باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المبيعات ورضا العملاء.
- دمج المبيعات والخدمات المصرفية مع التحول الرقمي وإدارة العلاقات وإدارة الأداء.
- تقييم أثر التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات على تطوير المبيعات والخدمات.
- إعداد خطة تنفيذية لتحسين أداء المبيعات، وتعزيز جودة الخدمة، وزيادة إنتاجية الفروع، ورفع مستوى رضا العملاء، وتحقيق النمو المستدام للمؤسسة.

## محاوّر الدورة

المحتوى التدريبي:

### اليوم الأول

## أساسيات المبيعات والخدمات المصرفية للأفراد

- مفهوم الخدمات المصرفية للأفراد ودورها في تحقيق النمو.
- المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد.
- تحليل احتياجات العملاء وتقسيم الشرائح.
- مبادئ البيع الاستشاري في القطاع المصرفي.
- تطبيق عملي: تحليل احتياجات العملاء واختيار الحلول المصرفية المناسبة.

### اليوم الثاني

## إدارة العلاقات والتميز في خدمة العملاء

- بناء العلاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- مهارات التواصل والتفاوض الفعال.
- تقنيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي.
- تصميم تجربة مصرفية متميزة.
- تطبيق عملي: محاكاة مقابلات البيع والاستشارات المصرفية.

### اليوم الثالث

## إدارة أداء الفروع وتحقيق المبيعات

- تخطيط المبيعات وإدارة الأداء.
- تحسين جودة الخدمة في الفروع.

## اليوم الثالث — تابع

- إدارة الشكاوى واستعادة رضا العملاء.
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وتعزيز الولاء.
- تطبيق عملي: إعداد خطة لتحسين أداء المبيعات والخدمة.

## اليوم الرابع

## الحوكمة والتحول الرقمي وقياس الأداء

- الامتثال التنظيمي وحماية العملاء.
- إدارة المخاطر التشغيلية في الخدمات المصرفية.
- الخدمات المصرفية الرقمية والقنوات متعددة الاستخدام.
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات المبيعات ورضا العملاء.
- تطبيق عملي: تصميم لوحة مؤشرات لقياس أداء المبيعات والخدمة.

## اليوم الخامس

## بناء ثقافة مصرفية عالية الأداء

- أفضل الممارسات العالمية في المبيعات والخدمات المصرفية.
- القيادة والتوجيه لتحقيق الأداء المتميز.
- التحسين المستمر والابتكار في تقديم الخدمات.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على العميل.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة للمبيعات والخدمات المصرفية للأفراد تشمل تحليل العملاء، واستراتيجيات البيع الاستشاري، وإدارة العلاقات، وتحسين تجربة العملاء، وتطوير أداء الفروع، ودمج الحلول الرقمية، وتعزيز الامتثال، وقياس الأداء، وتمكين الموظفين، وآليات التحسين المستمر، بما يساهم في زيادة المبيعات، ورفع جودة الخدمات، وتعزيز ولاء العملاء، وتحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

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

الهاتف: +905016771440

