

رقم الدورة 1065

# الإدارة الاستراتيجية للعلاقات في القطاع المصرفي

الخدمات المصرفية للشركات والأعمال  
التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية

طريقة التقديم

حضور

التواريخ

١٢-٠٣ أكتوبر ٢٠٢٢

المدة

5 أيام

المكان

تونس، تونس



## تفاصيل الموعد المجدول

تونس، تونس

المدينة

٦٢-٠٣ أكتوبر ٢٠٢٢

التاريخ

حضور

طريقة التقديم

€ ٠٠٨,٣

رسوم الدورة

## نظرة عامة على الدورة

تعد دورة الإدارة الاستراتيجية للعلاقات في القطاع المصرفي من البرامج التدريبية المتقدمة التي تهدف إلى تطوير قدرات العاملين في البنوك والمؤسسات المالية على بناء وإدارة وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء من الأفراد والشركات والجهات الحكومية والمؤسسات الكبرى. وفي ظل المنافسة المتزايدة في القطاع المصرفي، لم تعد إدارة العلاقات تقتصر على تقديم الخدمات المصرفية، بل أصبحت وظيفة استراتيجية تسهم في تعزيز ولاء العملاء، وزيادة الربحية، وتنمية الأعمال، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

يركز البرنامج على تزويد المشاركين بفهم متكامل لمفاهيم الإدارة الاستراتيجية للعلاقات، وإدارة دورة حياة العميل، وتقسيم العملاء، وتحليل احتياجاتهم المالية، وتقديم الحلول المصرفية الاستشارية، وإدارة المحافظ، وتخطيط الحسابات الاستراتيجية، وتطوير العلاقات مع أصحاب المصلحة، بما يضمن تقديم خدمات مصرفية تتوافق مع احتياجات العملاء وأهداف المؤسسة في آن واحد.

كما يستعرض البرنامج التكامل بين إدارة العلاقات والخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية للأفراد، وإدارة الائتمان، وإدارة الخزينة، وإدارة المخاطر، وتجربة العملاء، والتحول الرقمي، والامتثال التنظيمي، مع التركيز على مهارات التواصل والتفاوض، وإدارة الشكاوى، وتحليل ربحية العملاء، واستراتيجيات البيع الاستشاري، والبيع المتقاطع، وإدارة الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية.

ومن خلال دراسات الحالة الواقعية، والمحاكاة العملية، وتمارين التفاوض، وورش العمل التطبيقية، سيتمكن المشاركون من تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة العلاقات المصرفية، وتحليل احتياجات العملاء، وتعزيز جودة

الخدمات، وتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء والاحتفاظ بهم، بما يدعم النمو المستدام للمؤسسة المالية ويرفع قدرتها التنافسية.

## أهداف الدورة

- تحليل مبادئ الإدارة الاستراتيجية للعلاقات في القطاع المصرفي وتقييم دورها في تحقيق النمو المستدام بنهاية البرنامج.
- تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة العلاقات مع العملاء وتعزيز الشراكات طويلة الأجل.
- تقييم الاحتياجات المالية للعملاء وتصميم حلول مصرفية متكاملة تلبي متطلباتهم.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري لتحسين جودة العلاقات وزيادة فرص تطوير الأعمال.
- تصميم خطط استراتيجية لإدارة الحسابات والمحافظ المصرفية بما يحقق النمو والربحية.
- تحسين مهارات التواصل والتفاوض وإدارة أصحاب المصلحة في البيئة المصرفية.
- تعزيز الحوكمة والامتثال من خلال تطبيق مبادئ العناية الواجبة، والأخلاقيات المهنية، وإدارة مخاطر العلاقات.
- تنفيذ مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات ربحية العملاء لقياس كفاءة إدارة العلاقات.
- تقييم أثر التحول الرقمي، وتحليلات البيانات، والتكنولوجيا المالية على تطوير العلاقات المصرفية.
- مواءمة الإدارة الاستراتيجية للعلاقات مع الخدمات المصرفية للشركات، والخدمات المصرفية للأفراد، وإدارة الائتمان، وإدارة الخزينة، والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة قبل نهاية الدورة.

## الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مدراء العلاقات، ومدراء الخدمات المصرفية للشركات، ومدراء الخدمات المصرفية للأفراد، ومدراء تطوير الأعمال، ومدراء الحسابات الرئيسية، ومدراء المبيعات المصرفية، ومدراء تجربة العملاء، ومدراء المنتجات المصرفية، ومدراء الائتمان، ومدراء الخزينة، ومستشاري الخدمات المالية، والعاملين في إدارات العلاقات،

والخدمات المصرفية، وخدمة العملاء، والمبيعات، وتطوير الأعمال، وإدارة المحافظ بالمؤسسات المالية. كما تناسب الرؤساء التنفيذيين للخدمات المصرفية، ومدراء القطاعات المصرفية، والرؤساء التنفيذيين للشؤون التجارية، وأعضاء الإدارة التنفيذية، ومدراء الاستراتيجية، والعاملين في الجهات الحكومية، والوزارات، والمؤسسات العامة، والبنوك، وشركات الاستثمار، وشركات التكنولوجيا المالية، وجميع صناع القرار المسؤولين عن إدارة العلاقات مع العملاء، وتنمية الأعمال، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الإيرادات وتحقيق النمو المؤسسي.

## مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:
- تطوير استراتيجيات احترافية لإدارة العلاقات مع مختلف شرائح العملاء.
- تقييم الاحتياجات المالية للعملاء وتقديم حلول مصرفية واستشارية متكاملة.
- تطبيق أساليب البيع الاستشاري والتفاوض لتعزيز العلاقات وتحقيق فرص نمو جديدة.
- إعداد خطط لإدارة الحسابات الاستراتيجية والمحافظ المصرفية بكفاءة.
- تحسين تجربة العملاء وتعزيز مستويات الرضا والاحتفاظ بالعملاء.
- تطبيق متطلبات الامتثال والعناية الواجبة وإدارة مخاطر العلاقات المصرفية.
- إعداد تقارير تنفيذية باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات ربحية العملاء.
- دمج إدارة العلاقات مع الخدمات المصرفية للشركات، وإدارة الائتمان، وإدارة الخزينة، واستراتيجيات تجربة العملاء.
- تقييم أثر التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي على إدارة العلاقات المصرفية.
- إعداد خطة تنفيذية لتطوير إدارة العلاقات بما يعزز ولاء العملاء، ويحسن جودة الخدمات، ويرفع الربحية، ويدعم النمو المستدام للمؤسسة.

## محاوّر الدوّرّة

المحتوٰی التدريبي:

### اليوّم الأوّل

## أسس الإدارة الاستراتيجية للعلاقات المصرفية

- مفهوم وأهمية إدارة العلاقات في القطاع المصرفي.
- تقسيم العملاء وإدارة دورة حياة العميل.
- تحليل احتياجات العملاء المالية.
- القيمة الاستراتيجية للعلاقات المصرفية.
- تطبيق عملي: تحليل وتصنيف العملاء ووضع أولويات إدارة العلاقات.

### اليوّم الثاني

## البيع الاستشاري وتقديم الحلول المصرفية

- منهجيات البيع الاستشاري.
- تحليل الاحتياجات وتقديم الحلول المالية.
- استراتيجيات البيع المتقاطع والبيع الإضافي.
- تصميم الحلول المصرفية المتكاملة.
- تطبيق عملي: إعداد حلول مصرفية مخصصة لعملاء من الشركات والأفراد.

### اليوّم الثالث

## إدارة الحسابات الاستراتيجية وتنمية المحافظ

- إعداد خطط إدارة الحسابات الرئيسية.
- تحليل ربحية العملاء.

اليوم الثالث — تابع

- استراتيجيات تنمية المحافظ المصرفية.
- إدارة أصحاب المصلحة وتطوير الأعمال.
- تطبيق عملي: إعداد خطة استراتيجية لإدارة حسابات العملاء الرئيسيين.

## اليوم الرابع

## الحوكمة والامتثال والتميز في إدارة العلاقات

- مهارات التواصل والتفاوض الاحترافي.
- إدارة تجربة العملاء.
- الامتثال التنظيمي والعناية الواجبة بالعملاء.
- إدارة مخاطر العلاقات وحل النزاعات.
- تطبيق عملي: معالجة مواقف وتحديات واقعية في إدارة العلاقات المصرفية.

## اليوم الخامس

## بناء منظومة متميزة لإدارة العلاقات المصرفية

- أفضل الممارسات العالمية في إدارة العلاقات المصرفية.
- التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في تطوير العلاقات.
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية وبطاقات قياس العلاقات.
- التحسين المستمر وتعزيز جودة الخدمات المصرفية.
- الورشة الختامية: إعداد خطة تنفيذ متكاملة للإدارة الاستراتيجية للعلاقات في القطاع المصرفي، تشمل تحليل شرائح العملاء، وتحديد الاحتياجات المالية، وتصميم الحلول المصرفية، وإدارة الحسابات الاستراتيجية، وتعزيز البيع الاستشاري، وتحسين تجربة العملاء، وتطبيق متطلبات الامتثال، وإدارة مخاطر العلاقات، وقياس الأداء، والاستفادة من التقنيات الرقمية، وآليات المتابعة والتحسين المستمر، بما يساهم في تعزيز ولاء العملاء، وزيادة الربحية، وتحقيق النمو والاستدامة المؤسسية.



## للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

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

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

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

الهاتف: +905016771440

