

إدارة الحسابات الرئيسية

UK Traininig

**PARTNER**

## إدارة الحسابات الرئيسية

### مقدمة

تم تصميم هذه الدورة لتحويل المشاركين إلى مستشارين أعمال ومديري علاقات ذوي عوائد عالية ومدرّين للربح ويعتود عليهم العملاء وتقدرهم الشركات. توضح الدورة للمشاركين كيفية بناء علاقات طويلة الأمد مبنية على قيمة الحسابات الكبيرة، واختراقها من أجل أعمال إضافية، وزيادة الإيرادات التي يدرونها مع تقليل الوقت والتكاليف لإدارتها. توفر الدورة أيضاً تركيزاً قوياً على النساليب الكمية لتأهيل الحساب وأفضل ممارسات تخطيط الحساب.

### أهداف دورة إدارة الحسابات الرئيسية KAM

- تحديد وظائف الحسابات الرئيسية وأهميتها بالنسبة للمؤسسة التجارية
- تحديد وترتيب أولويات الحسابات الرئيسية لقياس ربحيتها وتأهيل أهميتها الاستراتيجية لشركتهم
- تصنيف المستويات المختلفة للعلاقة مع العملاء لتحسين طريقة تفاعلهم مع العملاء
- وضع الخطط والاستراتيجيات التي تركز على العملاء التي يلزم لها تطوير الحسابات الرئيسية
- بناء كفاءات أساسية في الحساب لمواجهة التحديات المتغيرة باستمرار في السوق

### محاور دورة إدارة الحسابات الرئيسية KAM

#### اليوم الأول

#### تعريف إدارة الحساب الرئيسي KAM

- الطبيعة المتغيرة لنشاط فريق المبيعات
- تعريف إدارة الحساب الرئيسي
- معايير تأهيل الحسابات الرئيسية KA
- الحسابات الاستراتيجية مقابل الحسابات الرئيسية
- أهداف KAM
- إدارة ربحية العملاء وإدارة علاقات العملاء CRM
  - تعريف وأهداف إدارة علاقات العملاء
  - قيمة الولاء
  - تكاليف الشراء والقيمة الدائمة LTV

#### اليوم الثاني

#### تحليل الحساب: تحديد واختيار KA

- الممارسات أفضل KAM:
- روى تحليل الحساب
- طرق تحليل الحساب
  - نموذج العامل الواحد
  - نموذج المحافظة
  - نموذج القرار
- "مؤشرات النداء الرئيسية" المهمة لتأهيل KA
  - حساب تكلفة الوكالة
  - حجم مبيعات نقطة التعادل
  - المحاكاة على أساس النتائج

UK Training  
**PARTNER**

### اليوم الثالث

#### نهوض تطوير علاقات الحساب الرئيسي

- تعريف الشراكة التجارية
- مجموعة مهارات الشراكة
- نهوض تطوير العلاقات KA
  - مرحلة ما قبل العلاقة
  - مرحلة العلاقة المبكرة
  - مرحلة منتصف العلاقة
  - مرحلة علاقة الشراكة
  - مرحلة العلاقة التآزرية
- أسباب تصفية الشراكات
- أسئلة الـ KA

### اليوم الرابع

#### عملية تخطيط الحساب الرئيسي KAP

- طبقتان من التخطيط
- ترتيب أولويات الجهود
- تحليل الأعمال المهمة
  - تحليل العملاء
  - تحليل الأعمال السابقة
  - تحليل المنافسة
- تحديد الفرص
  - تحليل SWOT
- تطوير استراتيجية الحساب
  - تحليل TOWS

### اليوم الخامس

#### الدور الحاسم لمديري الحسابات الرئيسية

- فهم دور ومسؤوليات مديري الحسابات الرئيسية
- تسخير قوائم المهام اليومية لتحسين إنتاجية المبيعات
- التعرف على أنماط الشخصية المختلفة والعول وعها
- مهارات التقديم لمديري الحسابات الرئيسية

UK Training  
**PARTNER**

## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**

## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية  
الهالية والحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

