

# إدارة الحسابات الرئيسية MAK



**GENTEX<sup>®</sup>**  
TRAINING CENTER



## المقدمة:

إدارة الحسابات الرئيسية MAK هي استراتيجية أساسية للشركات التي تسعى للحفاظ على علاقات طويلة الأمد مع عملائها الأكثر قيمة. تمثل هذه الحسابات الرئيسية عادة الجزء الأكبر من الإيرادات لأي مؤسسة، مما يجعل من الضروري ليس فقط تأمينها ولكن أيضاً رعايتها من خلال الإدارة الاستراتيجية. في هذا السياق، فإن إدارة الحسابات الرئيسية الفعالة لا تقتصر على بيع منتج أو خدمة فقط، بل تتعلق بخلق قيمة تتماشى مع الأهداف طويلة الأجل لكل من العميل والمنظمة.

دورة "إدارة الحسابات الرئيسية" المقدمة من مركز جنتكس للتدريب تهدف إلى مساعدة المهنيين على فهم المبادئ الأساسية والتقنيات المتبعة في إدارة الحسابات الرئيسية. توفر هذه الدورة التي تمتد لمدة 5 أيام فهماً عميقاً حول كيفية بناء والحفاظ على العلاقات مع العملاء ذوي القيمة العالية. من خلال التمارين العملية ودراسات الحالة الواقعية، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لتعزيز استراتيجياتهم في إدارة الحسابات الرئيسية، مما يعزز العلاقات المتبادلة المربحة التي تحقق النجاح التجاري. بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون مجهزين بالمعرفة اللازمة لتنفيذ استراتيجية إدارة حسابات رئيسية قوية، مما يضمن أن مؤسستهم ستحتفظ بأهم عملائها وتعظم الأرباح. سواء كنت مدير مبيعات أو مدير حسابات أو أي شخص معني بإدارة العلاقات مع العملاء، ستساعدك هذه الدورة على تعزيز قدرتك في التعرف على الحسابات الرئيسية، إدارتها، والنمو فيها.

## أهداف دورة إدارة الحسابات الرئيسية:

- فهم أهمية إدارة الحسابات الرئيسية



- التعرف على القيمة الاستراتيجية للحسابات الرئيسية في المنظمة. سيتعلم المشاركون لماذا يجب أن تحظى بعض العملاء باهتمام أكبر وكيف تؤثر هذه الحسابات بشكل مباشر على الإيرادات والنمو والموقع السوقي.
- تحديد الحسابات الرئيسية وتطوير عملية اختيارها
- تعلم كيفية تحديد العملاء الذين هم الأكثر أهمية للمنظمة. يشمل ذلك وضع معايير واضحة للاختيار وفهم كيفية تقييم الحسابات بناءً على الربحية، الولاء، والملاءمة الاستراتيجية.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع الحسابات الرئيسية
- اكتساب رؤى حول عملية بناء العلاقات. تعلم كيفية خلق روابط دائمة وذات مغزى مع العملاء الرئيسيين من خلال التركيز على فهم احتياجاتهم وأهدافهم وتحدياتهم.
- تطوير خطط للحسابات من أجل النمو طويل الأجل
- تعلم كيفية تطوير خطط حسابية شاملة تركز على النمو على المدى القصير والطويل. سيتعلم المشاركون كيفية تحديد الفرص للتوسع، التعاون، وزيادة الأعمال.
- إدارة فرق الحسابات الرئيسية بفعالية
- فهم كيفية بناء وإدارة الفرق متعددة الوظائف لدعم جهود إدارة الحسابات الرئيسية. يشمل ذلك تنسيق الموارد الداخلية المناسبة وتحديد الأهداف.
- التفاوض وإغلاق الصفقات مع الحسابات الرئيسية
- إتقان تقنيات التفاوض الضرورية عند التعامل مع العملاء ذوي القيمة العالية. تعلم كيفية التعامل مع المناقشات التعاقدية، إدارة التوقعات، وإغلاق الصفقات بما يعود بالفائدة على الطرفين.
- مراقبة وقياس نجاح الحسابات الرئيسية



- تعلم كيفية تتبع نجاح استراتيجيات إدارة الحسابات الرئيسية ومراقبة صحة العلاقات مع العملاء. سيتعلم المشاركون كيفية استخدام المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية لقياس رضا العملاء وتحديد مجالات التحسين.
- التعامل مع التحديات في إدارة الحسابات الرئيسية
- التعرف على التحديات الشائعة التي تواجهها إدارة الحسابات الرئيسية وتعلم كيفية التغلب عليها. تشمل الموضوعات إدارة توقعات العملاء، حل النزاعات، والتعامل مع الضغوط التنافسية.

## منهجية الدورة:

- محاضرات وعروض تقديمية: لتعريف المشاركين بالمفاهيم الأساسية والأطر والاستراتيجيات في إدارة الحسابات الرئيسية.
- دراسات حالة: أمثلة واقعية تسمح للمشاركين بتحليل وحل المشكلات الفعلية التي تواجه إدارة الحسابات الرئيسية.
- مناقشات تفاعلية: مناقشات جماعية لتشجيع تبادل الخبرات والأفكار.
- تمثيل الأدوار والمحاكاة: تمثيل التفاعلات مع العملاء لتطبيق تقنيات التفاوض وبناء العلاقات.
- تمارين عملية: تمارين تتعلق بتطوير خطط الحسابات، إدارة الفرق متعددة الوظائف، وتقييم أداء الحسابات.
- جلسات أسئلة وأجوبة: للإجابة على الأسئلة المحددة وتقديم رؤى مخصصة حول التحديات التي يواجهها المشاركون في منظماتهم.
- تم تصميم الدورة لتكون عملية للغاية، مما يضمن أن يخرج المشاركون منها باستراتيجيات يمكنهم تطبيقها مباشرة في أدوارهم اليومية.



## الفئات المستهدفة:

- مديري المبيعات: الأفراد المسؤولين عن الإشراف على فرق المبيعات وإدارة العملاء ذوي القيمة العالية.
  - مديري الحسابات: المحترفون الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء الرئيسيين ويحتاجون إلى تعزيز مهاراتهم في الإدارة وبناء العلاقات.
  - مديري تطوير الأعمال: الأشخاص الذين يشاركون في تحديد وتطوير والحفاظ على العلاقات الاستراتيجية مع العملاء.
  - مديري علاقات العملاء: المحترفون الذين يحتاجون إلى تحسين مهاراتهم في إدارة العلاقات مع العملاء على المدى الطويل وتعظيم قيمة العملاء.
  - مديري التسويق: الأشخاص الذين يرغبون في فهم كيفية محاذاة استراتيجيات التسويق مع جهود إدارة الحسابات الرئيسية لدفع النمو.
  - المديرين التنفيذيين والقادة: المدراء والقادة الذين يرغبون في فهم الدور الاستراتيجي لإدارة الحسابات الرئيسية في المنظمة وكيفية توافقها مع نمو الأعمال.
- هذه الدورة أيضاً مناسبة لأي شخص يسعى لتحسين مهاراته في إدارة الحسابات الرئيسية من منظور استراتيجي وعملي.

## محتوى دورة إدارة الحسابات الرئيسية:

### اليوم الأول: مقدمة في إدارة الحسابات الرئيسية



- فهم أهمية الحسابات الرئيسية في نمو الأعمال
- تحديد الحسابات الرئيسية
- تحديد أهداف إدارة الحسابات الرئيسية
- العلاقة بين الحسابات الرئيسية ونجاح المنظمة
- ورشة عمل: تحديد الحسابات الرئيسية في عملك

## اليوم الثاني: بناء علاقات قوية مع العملاء

- بناء الثقة والروابط مع الحسابات الرئيسية
- استراتيجيات الاتصال الفعالة مع الحسابات الرئيسية
- فهم احتياجات العميل ومواءمتها مع أهدافه
- تطوير خرائط العلاقة
- تمثيل أدوار: تقنيات إدارة العلاقات مع العملاء

## اليوم الثالث: التخطيط الاستراتيجي للحسابات

- تطوير خطط حسابات للنمو
- تحديد الأهداف وقياس الأداء للحسابات الرئيسية
- تحديد الفرص لزيادة المبيعات والبيع العرضي
- محاذاة الموارد الداخلية مع احتياجات الحسابات الرئيسية
- تمرين: إنشاء خطة حسابات لعميل رئيسي



## اليوم الرابع: التفاوض وإغلاق الصفقات مع الحسابات الرئيسية

- تقنيات التفاوض للصفقات عالية القيمة
- التعامل مع العقود المعقدة وإدارة التوقعات
- استراتيجيات الإغلاق للعلاقات التجارية طويلة الأمد
- حل الاعتراضات وحل النزاعات
- محاكاة: التفاوض مع عميل رئيسي

## اليوم الخامس: قياس النجاح والتغلب على التحديات

- متابعة وقياس أداء الحسابات الرئيسية
- التعامل مع التحديات الشائعة في إدارة الحسابات الرئيسية
- الأدوات والتقنيات للحفاظ على العلاقات طويلة الأمد
- التحسين المستمر والتكيف مع التغيرات السوقية
- مناقشة: التغلب على التحديات في إدارة الحسابات الرئيسية



## الخاتمة:

من خلال إتمام دورة إدارة الحسابات الرئيسية بنجاح في مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون المهارات والمعرفة الأساسية لإدارة وتنمية علاقاتهم مع العملاء الأكثر أهمية. سيحصل المشاركون على رؤى عملية حول الجوانب الاستراتيجية والتشغيلية لإدارة الحسابات الرئيسية، مما يضمن لهم التمكن من تحقيق النجاح التجاري على المدى الطويل وزيادة ولاء العملاء.

تقدم هذه الدورة أكثر من مجرد شهادة فهي تمنح المشاركين استراتيجيات وأدوات قابلة للتنفيذ يمكن تطبيقها على الفور لتحسين دورهم في إدارة الحسابات الرئيسية، مما يساعدهم على تعظيم القيمة لكلا من عملائهم ومنظماتهم.

هذا المحتوى مصمم بوضوح وسهولة، مما يضمن تماشيته مع أفضل ممارسات تحسين محركات البحث، مع تقديم رؤى عملية للمحترفين الراغبين في تحسين مهاراتهم في إدارة الحسابات الرئيسية.