البروشور التعريفي للدورة

إدارة العلاقات والمبيعات لمديري العلاقات في الخدمات المصرفية للأفراد

لمديري العلاقات وموظفي المبيعات في الخدمات المصرفية للأفراد: بناء محفظة العملاء وتنميتها، والاستشارة والبيع المتقاطع المبني على الاحتياجات، وتعميق العلاقات ومتابعة الفرص، ضمن قواعد الامتثال والمخاطر.

الكود	HT-BNK-120
التصنيف	البنوك والاستثمار
المدة	أسبوع واحد
المستوى	متوسط

مقدمة

تواجه الخدمات المصرفية للأفراد منافسة متزايدة من القنوات الرقمية وشركات التكنولوجيا المالية، بينما تتوقع الشرائح المختلفة تجارب أكثر تخصيصاً ومتسقة عبر جميع نقاط الاتصال. وفي هذا السياق، لم يعُد البيع مجرّد عرض منتج، بل أصبح ممارسة استشارية تتطلب فهماً عميقاً لسياق العميل، والامتثال لمتطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال، وتحقيق التوازن بين الأهداف البيعية ومعايير حماية المستهلك. يساعد هذا البرنامج فرق المبيعات وإدارة العلاقات على إعادة صياغة نهجهم من التفكير القائم على المنتج إلى التفكير القائم على القيمة، وتوظيف أدوات عملية للتخطيط للحقيبة البيعية، وإجراء المحادثات المؤثرة، وتحويل الخدمات اليومية إلى فرص نمو مستدامة. وبطرح أمثلة من أسواق المنطقة ودراسات حالة، يقدّم البرنامج إطاراً متماسكاً لتحقيق نتائج قابلة للقياس على مستوى الاكتتاب، والتجزئة، وجودة الحافظة.

الأهداف

- إعادة صياغة العرض القيمي لشرائح العملاء وربطه بسلوكهم عبر القنوات المختلفة وتحويله إلى رسائل بيعية عملية.
- تطبيق منهجيات استقطاب واكتشاف احتياجات متعددة المستويات مع التقيّد بمتطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال.
- هيكلة محادثات بيعية مؤثرة تتضمن التقديم القيمي، الأسئلة الاستكشافية، معالجة الاعتراضات، والإغلاق الأخلاقي.
- تصميم مراجعات دورية للمحافظ وخطط احتفاظ تقلّل التسرب وتزيد نصيب المحفظة من محفظة العميل.
- بناء نظام أداء بيعي قابل للتدقيق يشمل خط الأنابيب، التوقع، مؤشرات التحويل، وخطة تنفيذ لمدة 90 يوماً.

لمن هذه الدورة

- مديرو الفروع وقادة فرق المبيعات في مصرفية الأفراد
- مديرو العلاقات لشرائح الأفراد والميسورين والأعمال متناهية الصغر
- مصرفيون شخصيون ومستشارو مبيعات التجزئة
- متخصصو تطوير الأعمال والالتزام التجاري في الفروع

المهارات التي ستكتسبها

- تصميم عرض قيمة للشريحة وتحويله إلى نصوص افتتاحية وأسئلة تشخيص فعّالة
- إدارة خط أنابيب مبيعات، وتحديد الأولويات، وتوقع النتائج وفق معدلات التحويل
- تنفيذ مراجعة محفظة العميل وبناء خطة احتفاظ متعددة القنوات
- تطبيق ضوابط الامتثال والحوكمة داخل دورة البيع دون تعطيل تجربة العميل

مخرجات التعلم

- بناء قائمة فرص مؤهلة وتحديد أولوياتها وفق معايير واضحة للملاءمة والربحية والمخاطر.
- إجراء مقابلة احتياجات منظمة تنتج خريطة مالية شخصية وخيارات حلول موثّقة.
- إتمام صفقات بيع متقاطع وارتقاء بالبيع مع معالجة الاعتراضات وقياس نسبة التحويل.
- إطلاق اجتماعات مراجعة محفظة وخطة تواصل لمدة 90 يوماً تتضمن مؤشرات أداء محددة.

محاور الدورة

اليوم الأول: مشهد الخدمات المصرفية للأفراد والقيمة المقدَّمة

- اتجاهات السوق والتنافسية الرقمية وتأثيرها على تجربة الفرع والعميل.
- تقسيم شرائح العملاء وصياغة عرض قيمة عملي قابل للتنفيذ في الميدان.
- مواءمة الوعود التسويقية مع السلوك التشغيلي ومقاييس نجاح واضحة.

اليوم الثاني: الاستقطاب واكتشاف الاحتياجات ومعايير اعرف عميلك

- إستراتيجيات الاستقطاب الذكي وتحديد الأولويات وبناء الحقيبة البيعية.
- تقنيات المقابلة الاستكشافية ورسم الخريطة المالية الشخصية للعميل.
- دمج متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ضمن دورة البيع اليومية.

اليوم الثالث: الحوارات البيعية، معالجة الاعتراضات والبيع المتقاطع

- صياغة الحجة القيمية، الأسئلة المتدرجة، والإغلاق الأخلاقي للصفقات.
- هياكل البيع المتقاطع والارتقاء بالبيع دون إزعاج أو تعارض مصالح.
- إدارة الاعتراضات والتسعير التفاعلي وكيفية منع الوعود غير الواقعية.

اليوم الرابع: إدارة العلاقات ومراجعات المحافظ والاحتفاظ بالعملاء

- تصميم مراجعات محفظة مجدولة ومؤشرات إنذار مبكر للتسرب.
- استراتيجيات تواصل متعدد القنوات وبناء الولاء والقيمة الدائمة.
- تصنيف المحفظة وفق الربحية والمخاطر وربطها بخطط العمل.

اليوم الخامس: إدارة الأداء، إدارة الحقيبة البيعية وخطة العمل

- بناء خط أنابيب قابل للتدقيق وتوقع المبيعات بناءً على التحويلات.
- اجتماعات المتابعة، تقارير الأداء، وربط الأنشطة بالنتائج الفعلية.
- صياغة خطة تنفيذ 90 يوماً مع أهداف، معالم، ومؤشرات متابعة واضحة.

منهجية التدريب

تمارين تطبيقية ودراسات حالة من أسواق المنطقة لتجسيد المفاهيم وتحويلها إلى سلوك يومي.
محاكاة حوارات بيعية ومراجعات محفظة مع تغذية راجعة فردية فورية قابلة للتنفيذ.
أدوات عملية ونماذج جاهزة للتخطيط للحقيبة البيعية، والمتابعة، وإدارة الاجتماعات.
نقاشات مُيسَّرة تعزز تبادل الخبرات بين المشاركين وبناء حلول مخصصة لبيئاتهم.

الشهادة

شهادة حضور من Harbor Training Center

المواعيد القادمة

لا مواعيد منشورة حاليًا. تواصل معنا لتنظيم موعد أو تنفيذ الدورة لمؤسستك.

تواصل معنا

البريد info@harbor4training.com

للتسجيل والتفاصيل، امسح الرمز أو زر الرابط:

https://harbor4training.com/ar/courses/retail-banking-sales-and-relationship-management