CONCEPT

المبيعات الاستراتيجية وإدارة حسابات كبار العملاء (B2B)

المبيعات الاستراتيجية وإدارة حسابات كبار العملاء (B2B)

مقدمة:

تتعثر صفقات مبيعات الشركات B2B وتفقد ربحيتها حين تعتمد الفرق التجارية على أساليب البيع الانطباعية بدلا من الحوكمة الصارمة للفرص البيعية عبر لجان الشراء المتعددة. يؤدي غياب التواصل المتكامل مع صناع القرار وإغفال المخاطر الخفية إلى تراجع معدلات الفوز وتآكل هوامش العقود طويلة الأجل. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت منهجية Korn Ferry Sell القائمة على نموذج Miller Heiman المعتمد عالميا لتمكين قادة المبيعات ومديري الحسابات من تأهيل مسار الفرص ومواءمة دوافع الشراء وتوسيع الإيرادات المؤسسية، حيث يتخرج المشارك بوثيقة الورقة الزرقاء Blue Sheet وخطة الحساب الاستراتيجي الذهبية Sheet Gold.

أهداف الدورة:

- تصنيف أصحاب المصلحة في صفقات الشركات إلى أدوار التأثير الاقتصادي والمستخدم والفني والموجه الداخلي لإدارة لجان المشتريات المعقدة
- تشخيص الإدراك المؤسسي للعميل وفق أنماط الاستجابة الأربعة المتمثلة في النمو والمشكلات والاستقرار والثقة المفرطة لضبط توقيت تقدم الصفقة
- عزل نقاط الضعف في الفرص التجارية باستخدام تحليل الأعلام الحمراء Red Flags وتوظيف نقاط القوة المؤكدة لتثبيت الموقع البديل التنافسي
- هيكلة الاجتماعات البيعية عالية التأثير بالاعتماد على الورقة الخضراء Green Sheet وتسلسل الأسئلة للتأكيد والمعلومات الجديدة والمواقف والالتزام
- بناء استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وتنمية الإيرادات متعددة السنوات باستخدام إطار عملية إدارة الحسابات الكبرى LAMP والورقة الذهبية Gold Sheet
- تفعيل مؤشرات صحة الفرص البيعية وبوابات مراحل التأهيل عمليا داخل منصات إدارة علاقات العملاء مثل Salesforce Microsoft Dynamics 365g

الفئة المستهدفة:

- المديرون التجاريون المسؤولون عن مستهدفات الإيرادات وحوكمة مسار المبيعات ومعايير تأهيل الصفقات الكبرى
- مديرو الحسابات الاستراتيجية وكبار العملاء المعنيون بالاحتفاظ بالعملاء وحوكمة العلاقات وتوسيع نطاق المبيعات المتقاطعة
- مديرو العطاءات والمناقصات والعقود المشرفون على إعداد العروض الفنية والتجارية للمشاريع المعقدة متعددة الأطراف
- مديرو تطوير الأعمال ومبيعات الشركات B2B الذين يقودون دورات بيعية معقدة مع لجان المشتريات المؤسسية
- مديرو التمكين البيعي المكلفون بتطبيق المنهجيات المعتمدة للبيع وأتمتة مسارات الفرص داخل أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM

محاور الدورة:

اليوم 1: تقييم فرص مبيعات الشركات المعقدة وبنية منهجية Miller Heiman

- ديناميكيات الشراء المؤسسي: حوكمة لجان الشراء ونماذج توزيع المخاطر التعاقدية
- أسس منهجية Miller Heiman ومكونات حزمة برامج Korn Ferry Sell للمبيعات
- تدقيق صحة مسار المبيعات: معايير تأهيل الفرص وتحليل الفجوة للوضع الراهن
- صياغة هدف البيع المنفرد: تحديد مؤشرات الإيرادات القابلة للقياس وأطر التسليم
- المواءمة مع أنظمة إدارة علاقات العملاء: تكامل المسارات في Salesforce وMicrosoft Dynamics 365

اليوم 2: المبيعات الاستراتيجية الموجهة وتحديد أدوار التأثير في الشراء

- بنية الورقة الزرقاء Blue Sheet: إدارة الفرص البيعية وتصميم بطاقات التقييم
- أدوار التأثير الأربعة: المشتري الاقتصادي والمستخدم والمشتري الفني والموجه الداخلي
- تشخيص أنماط الاستجابة: عقلية النمو والمشكلات والاستقرار المفرط والثقة الزائدة
- مواءمة القيمة: تحويل الميزات المؤسسية إلى نتائج فوز فردية ملموسة لصناع القرار
- بروتوكولات تطوير الموجه الداخلي: معايير التحقق واختبار مدى موثوقية التأييد المؤسسي

اليوم 3: البيع المفاهيمي وآليات إدارة التفاعل مع العميل المؤسسي

- إطار الورقة الخضراء Green Sheet: التحضير المسبق للاجتماعات وهيكلة الأهداف المشتركة
- استكشاف مفهوم العميل: الكشف عن الأولويات الاستراتيجية ودوافع الأعمال الجوهرية
- نماذج التدرج في طرح الأسئلة: أسئلة التأكيد والمعلومات الجديدة وتقييم المواقف
- صياغة الالتزام: تحديد التزامات المكالمة الصالحة والحد الأدنى المقبول من الإجراءات
- طرح المنظور المتمايز: تموضع القدرات الفنية والاستشارية لتلبية متطلبات الشركات

اليوم 4: إدارة الحسابات الكبرى وضوابط المخاطر وتحليل الأعلام الحمراء

- منهجية الورقة الذهبية Gold Sheet: تحليل الحسابات متعددة السنوات ورسم شبكة العلاقات
- إدارة المخاطر الخفية: رصد الأعلام الحمراء واستثمار نقاط القوة التشغيلية المثبتة
- مصفوفة التموضع التنافسي: تحديد الموقع البديل وتأمينه ضد المنافسين
- تحديد الأهداف المشتركة: وضع المستهدفات التشغيلية المشتركة وخطط تنمية الإيرادات
- منع تآكل الصفقات: إعادة إشراك أصحاب المصلحة الواقعين في نمطي الاستقرار والثقة الزائدة

اليوم 5: تطبيق دراسة الحالة وبناء استراتيجية الحساب الاستراتيجي

- تحليل حالة عملية لصفقة معقدة: تقييم حزم بيانات أصحاب المصلحة والوظائف المتعددة
- الدفاع عن خطة الصفقة في Blue Sheet: معالجة الأعلام الحمراء واختبار الموجه الداخلي
- بناء خطة الحساب طويلة الأجل في Gold Sheet: توزيع الحصة السوقية وفرص البيع المتقاطع
- محاكاة العرض التنفيذي: تقديم استراتيجية الفرصة وعرض القيمة أمام لجنة الاستثمار
- تسليم المخرج النهائي: وثيقة الورقة الزرقاء وخطة الحساب الاستراتيجي الذهبية المتكاملة

المهارات التي ستكتسبها:

- تحديد أدوار التأثير في لجان الشراء
- إعداد الورقة الزرقاء Blue Sheet
- تشخيص أنماط استجابة المشترين
- التدرج في صياغة الأسئلة البيعية
- هيكلة الاجتماعات عبر Green Sheet
- معالجة مخاطر الأعلام الحمراء
- تخطيط الحسابات عبر Gold Sheet
- حوكمة صحة مسار المبيعات في CRM

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إتقان منهجية Korn Ferry Sell المعتمدة عالميا عبر نماذج Miller Heiman لإرساء حوكمة دقيقة للصفقات الاستراتيجية الكبرى
- استبدال التوقعات الانطباعية في مسار المبيعات بنماذج تقييم عملية تشمل Blue Sheet وGreen Sheet قابلة للتطبيق في أنظمة CRM
- الكشف المنهجي عن المخاطر الخفية عبر تحليل الأعلام الحمراء وتشخيص عقليات لجان الشراء قبل الدخول في المفاوضات النهائية
- الخروج بوثيقة الورقة الزرقاء وخطة الحساب الاستراتيجي الذهبية جاهزتين للتطبيق الفوري على الصفقات ومحافظ العملاء الحالية

الخاتمة:

يتطلب الفوز بصفقات الشركات الكبرى وتوسيع عقودها اعتماد بنية تشغيلية محوكمة بدلا من الاعتماد على المحادثات الفردية العابرة. تزود هذه الدورة المشاركين بالأدوات التنفيذية لبرامج المبيعات الاستراتيجية والبيع المفاهيمي وإدارة الحسابات الكبرى LAMP. ومن خلال الربط المنهجي بين تأهيل الفرص بالورقة الزرقاء وإدارة الاجتماعات بالورقة الخضراء وتنمية الحسابات بالورقة الذهبية، يكتسب المتدربون القدرة على حماية الصفقات من المنافسة وركود لجان المشتريات. وتختتم الدورة بدراسة حالة تطبيقية متكاملة تضمن صياغة وثائق استراتيجية معتمدة قابلة للتنفيذ المباشر في بيئة العمل.