CONCEPT

الإدارة المتقدمة للحسابات الرئيسية الاستراتيجية والعالمية: حوكمة العملاء متعددي الدول وقيادة فرق الحسابات

22 مارس – 2 أبريل 2027

أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس



الإدارة المتقدمة للحسابات الرئيسية الاستراتيجية والعالمية: حوكمة العملاء متعددي الدول وقيادة فرق الحسابات

المرجع: 13112_360 **التاريخ:** 22 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** أمستردام - فندق حي الأعمال زوداس **الرسوم:** SAR 42300

مقدمة:

تدير كثير من المؤسسات التي تبيع لعملاء كبار في أكثر من دولة أهم حساباتها كمجموعة علاقات محلية متفرقة: أسعار تختلف من دولة إلى أخرى، ولا أحد يملك صورة العميل كاملة، وفرق داخلية تعمل في اتجاهات متباينة، وقيمة مقدمة لا تقاس أبدا. تمكن هذه الدورة الممتدة أسبوعين من كور كونسبت في الإدارة المتقدمة للحسابات الرئيسية الاستراتيجية والعالمية قادة الحسابات من اختيار الحسابات وتصنيفها في مستويات، وخلق القيمة بالشراكة مع العميل وقياسها، وحوكمة الحسابات عبر الدول، وقيادة فرق الحسابات متعددة الوظائف. ويختم المشاركون بإعداد خطة حساب استراتيجية عالمية لأحد حساباتهم.

أهداف الدورة:

- اختيار الحسابات الاستراتيجية وتقييمها وتصنيفها في مستويات باستخدام نموذج محفظة موثق وميثاق لبرنامج الحسابات الرئيسية
- قياس القيمة المقدمة للعميل الاستراتيجي بالأرقام وبناء مبادرات قيمة مشتركة مع كبار أصحاب المصلحة لديه
- تحليل حصة الإنفاق والقيمة الدائمة للعميل ومؤشرات فقدان العميل من بيانات نظام CRM لإدارة علاقات العملاء والبيانات المالية للحساب
- تصميم نموذج تشغيلي للحسابات العالمية بصلاحيات قرار واضحة ونطاقات تسعير محددة ومستويات خدمة موحدة
- إرساء ضوابط حوكمة مشتركة وإدارة مخاطر وربحية تحمي هامش الحساب وفرص تجديد العقد
- قيادة فرق الحسابات متعددة الوظائف وقياس أداء الحساب والبرنامج ببطاقة الأداء المتوازن

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يقودون العلاقة مع أكبر عملاء المؤسسة أو عملائها الممتدين عبر عدة دول
- المديرون المسؤولون عن تصميم برنامج الحسابات الرئيسية وتشغيله عبر وحدات العمل
- مديرو المبيعات الذين يقودون فرق مديري الحسابات الرئيسية ويحددون مستهدفات نمو الحسابات
- المديرون التجاريون ومديرو تطوير الأعمال المسؤولون عن اتفاقيات العملاء الإقليمية أو العالمية
- مديرو العمليات وخدمة العملاء الذين يقدمون الخدمة للحسابات الاستراتيجية في عدة مواقع

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس إدارة الحسابات الاستراتيجية والعميل العالمي

- الفروق في النطاق بين KAM إدارة الحسابات الرئيسية وإدارة الحسابات الاستراتيجية وإدارة الحسابات العالمية
- نموذج تطور العلاقة: خمس مراحل من العلاقة التبادلية إلى العلاقة المتكاملة
- تحليل تركز العملاء: الإيراد والهامش ودرجة الاعتماد على العميل
- دراسة جدوى برنامج الحسابات الرئيسية: تكلفة خدمة العميل مقابل قيمة الحساب
- هياكل الشراء لدى العميل العالمي: الشراء المركزي والمنسق واللامركزي

اليوم 2: اختيار الحسابات وأطر المحفظة وتصميم البرنامج

- نموذج تقييم معايير اختيار الحسابات وحوكمة ترشيحها
- مصفوفة المحفظة: جاذبية الحساب مقابل قوة موقع المورد
- قواعد تصنيف الحسابات: استراتيجي ورئيسي وتطويري ومحافظة
- ميثاق برنامج الحسابات الرئيسية: النطاق والرعاية التنفيذية وتخصيص الموارد
- تحليل SWOT لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات ومصفوفة TOWS للخيارات الاستراتيجية على حساب واحد

اليوم 3: اكتشاف القيمة وخلقها بالشراكة وقياسها

- رسم سلسلة القيمة لدى العميل وتحليل محركات أعماله
- دليل مقابلات اكتشاف القيمة مع كبار أصحاب المصلحة لدى العميل
- تصميم ورشة خلق القيمة المشتركة وخطة تيسيرها
- نموذج قياس القيمة: زيادة الإيراد وخفض التكلفة وتجنب المخاطر
- مراجعات تحقق القيمة وسجل تتبع رحلة القيمة

اليوم 4: استخبارات الحساب ونظام CRM والتحليلات التنبؤية

- تصميم الهيكل الهرمي للحساب في نظام CRM للشركة الأم والكيانات الإقليمية والمحلية
- طرق تقدير حصة الإنفاق وخرائط التغلغل الحرارية
- حساب القيمة الدائمة للعميل وقائمة الأرباح والخسائر على مستوى الحساب
- التحليلات التنبؤية لمخاطر فقدان العميل ومؤشرات فرص التوسع
- تخطيط الخارطة الرقمية للحساب وبوابة التعاون مع العميل

اليوم 5: تكامل الأسبوع الأول: حالة موجهة لعميل صناعي متعدد المواقع

- موجز الحالة: حزمة بيانات المحفظة لعميل صناعي متعدد المواقع
- تحديد مستوى الحساب وتبرير درجة الاختيار
- بناء فرضية القيمة من التقرير السنوي للعميل وبياناته التشغيلية
- تقدير حصة الإنفاق والقيمة الدائمة لحساب الحالة
- مناقشة الحالة: فجوات اختيار الحساب واكتشاف القيمة

اليوم 6: إدارة الحسابات العالمية والتنسيق بين الدول

- النماذج التشغيلية للحسابات العالمية: خيارات التنسيق والسيطرة والاستقلالية المحلية
- مواثيق أدوار مدير الحساب العالمي ومديري الحسابات المحليين وصلاحيات القرار
- اتفاقيات التسعير العالمية ونطاقات الأسعار والاستثناءات السعرية المحلية
- توحيد مستويات الخدمة عبر الحدود والعقود الإطارية العالمية
- خطط التكيف الثقافي لفرق الحسابات العاملة في عدة دول

اليوم 7: حوكمة الحساب وإدارة مخاطره وضبط ربحيته

- هيكل الحوكمة المشتركة: مطابقة الرعاة التنفيذيين ووتيرة اجتماعات اللجنة التوجيهية
- سجل مخاطر الحساب: مخاطر الاعتماد والائتمان والمنافسة والعلاقة
- توزيع تكلفة خدمة العميل وتحليل تسرب الهامش
- تقييم جاهزية تجديد العقد وتخطيط سيناريوهات الخروج
- ضوابط مكافحة الرشوة والهدايا والضيافة في العلاقات مع كبار مسؤولي العميل

اليوم 8: قيادة فرق الحسابات متعددة الوظائف والعلاقات مع الإدارة العليا

- تصميم فريق الحساب متعدد الوظائف: الأعضاء الأساسيون والموسعون والافتراضيون
- مصفوفة RACI لتوزيع المسؤوليات بين أدوار المبيعات والعمليات والمالية والخدمة في الحساب
- برنامج الرعاة التنفيذيين ورسم خريطة العلاقات مع الإدارة العليا
- خطة التأثير الداخلي لتأمين الموارد دون سلطة إدارية مباشرة
- هيكل مراجعة الأعمال الفصلية وخطة التواصل المشتركة

اليوم 9: قياس أداء الحسابات الرئيسية ونضج البرنامج

- بطاقة الأداء المتوازن للحساب: المنظور المالي ومنظور العميل والعمليات والقدرات
- مؤشرات الأداء الرئيسية القيادية والمتأخرة لنمو الحساب والاحتفاظ به والقيمة المحققة
- مؤشر صحة العلاقة مع العميل وتصميم استبيانات رضا الحساب
- تقييم نضج برنامج الحسابات الرئيسية وتحليل فجوات القدرات
- ملفات الجدارات لمديري الحسابات وخطط التطوير الفردية

اليوم 10: المشروع الختامي: خطة الحساب الاستراتيجية العالمية

- موجز المشروع الختامي: ملف الحساب الاستراتيجي للمشارك وحزمة الأدلة
- أهداف الحساب لثلاث سنوات وبيان عرض القيمة المشترك
- هيكل الحوكمة العالمية وفريق الحساب لحساب المشارك
- ملخص مخاطر الحساب وربحيته مع إجراءات المعالجة
- عرض خطة الحساب الاستراتيجية العالمية أمام لجنة من الأقران ومناقشتها

المهارات التي ستكتسبها:

- اختيار الحسابات الاستراتيجية
- بناء نماذج قياس القيمة
- تحليل حصة الإنفاق
- تصميم حوكمة الحسابات العالمية
- تحليل ربحية الحساب
- قيادة الفرق متعددة الوظائف
- إدارة العلاقات مع الإدارة العليا
- تقييم نضج برنامج الحسابات الرئيسية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة حساب استراتيجية عالمية لأحد حساباتك بعد عرضها ومناقشتها أمام لجنة من الأقران
- تجاوز صيغة الأسبوع الواحد: يبني الأسبوع الأول قدرات اختيار الحسابات والقيمة والتحليلات، ويضيف الأسبوع الثاني التنسيق العالمي والحوكمة وقيادة الفرق والقياس
- مقارنة طرق هيكلة برامج الحسابات العالمية وتشغيلها في مؤسسات من قطاعات الصناعة والخدمات والتقنية والرعاية الصحية
-

العودة بمجموعة أدوات جاهزة تضم بطاقة اختيار الحسابات ونموذج القيمة وسجل مخاطر الحساب وقوالب بطاقة الأداء المتوازن

الخاتمة:

يكافئ العملاء الاستراتيجيون المورد الذي يتعامل معهم كعلاقة واحدة عبر كل دولة وكل وظيفة. يبني الأسبوع الأول جوهر الإدارة المتقدمة للحسابات الرئيسية: اختيار الحسابات وتصنيفها، واكتشاف القيمة وقياسها، وتحليلات الحساب المستمدة من نظام CRM والبيانات المالية. ويضيف الأسبوع الثاني ما تضطر دورة الأسبوع الواحد إلى تركه: النماذج التشغيلية العالمية ونطاقات التسعير، والحوكمة المشتركة وضبط المخاطر، وقيادة الفرق متعددة الوظائف، والقياس ببطاقة الأداء المتوازن، ونضج البرنامج. ويحول المشروع الختامي ذلك إلى خطة حساب استراتيجية عالمية يعرضها المشاركون على قياداتهم ويبدؤون تنفيذها.