CONCEPT

إدارة حسابات الجهات الحكومية والبيع القائم على العلاقات في القطاع العام

28 يونيو – 2 يوليو 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



إدارة حسابات الجهات الحكومية والبيع القائم على العلاقات في القطاع العام

المرجع: 6976_1217 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

تشتري الجهات الحكومية وفق قواعد مشتريات رسمية ودورات موازنة سنوية ولجان، ومع ذلك يدير كثير من الموردين حساباتها كما يديرون الحسابات التجارية، فيخسرون التجديد لمنافسين فهموا مهام الجهة وتفويضها فهما أعمق. كما أن العلاقات القائمة على الوصول لا على القيمة تولد مخاطر تمس النزاهة لدى الطرفين. تمكن هذه الدورة مديري الحسابات ومحترفي المبيعات من إدارة حسابات الجهات الحكومية والقطاع العام بأسلوب استراتيجي وأخلاقي، بدءا من تحديد المؤثرين في قرار الشراء وحتى المواءمة مع القيمة العامة وتوقيت الموازنة. ويتدرب المشاركون على المحادثات الرئيسية مع العملاء بأسلوب لعب الأدوار، ويخرجون بخطة استراتيجية لحساب حكومي من حساباتهم.

أهداف الدورة

- تحديد وحدة اتخاذ القرار والمؤثرين في الشراء وأدوار المشتريات لدى العميل الحكومي باستخدام منهجية Miller Heiman Strategic Selling
- مواءمة استراتيجية الحساب مع مهام الجهة ودورة موازنتها وخطة مشترياتها باستخدام إطار القيمة العامة
- إدارة محادثات الاستكشاف والقيمة مع المسؤولين الحكوميين باستخدام أسئلة SPIN والبيع القائم على الرؤى
- تطبيق مبادئ النزاهة في المواصفة ISO 37001 وتوصيات OECD على الهدايا والضيافة والتواصل مع صناع القرار وسائر التعاملات مع العميل
- التخطيط لنمو الحساب عبر الاتفاقيات الإطارية والتجديدات ومراجعات أداء العقود
- إعداد خطة استراتيجية لحساب حكومي جاهزة لمراجعة قيادة المبيعات

الفئة المستهدفة

- مديرو الحسابات المسؤولون عن الوزارات والهيئات والبلديات والشركات المملوكة للدولة
- موظفو تطوير الأعمال الذين يفتحون حسابات جديدة في القطاع العام
- محترفو المبيعات المنتقلون من السوق التجاري إلى السوق الحكومي
- مستشارو ما قبل البيع والحلول الذين يقدمون المشورة للجهات الحكومية
- قادة خدمة العملاء وتنفيذ العقود الذين يحافظون على العلاقة مع الجهات الحكومية بعد الترسية
- موظفو الشراكات والتحالفات الذين يعملون مع الجهات العامة في برامج مشتركة

محاور الدورة

اليوم الأول: المشتري الحكومي وبيئة حسابات القطاع العام B2G

- الشراء الحكومي مقارنة بالشراء بين الشركات: التفويض والمساءلة وقواعد المشتريات
- رسم دورة الموازنة العامة وخطة المشتريات السنوية
- أساليب الشراء في القانون النموذجي للاشتراء العمومي UNCITRAL Model Law
- توصية OECD بشأن المشتريات العامة: مبادئ الشفافية والنزاهة
- تقييم محفظة الحسابات باستخدام مصفوفة جاذبية الحساب

اليوم الثاني: أطر إدارة الحسابات ونماذجها

- منهجية Miller Heiman Strategic Selling: المشتري الاقتصادي والمستخدم والفني والداعم الداخلي
- مثلث القيمة العامة الاستراتيجي لدى Moore لرسم القيمة المقدمة للعميل
- خريطة العلاقات مع أصحاب المصلحة باستخدام مصفوفة القوة والاهتمام
- تأهيل الفرص الحكومية المعقدة باستخدام إطار MEDDICC
- دورة حياة إدارة علاقات الأعمال التعاونية وفق المواصفة ISO 44001

اليوم الثالث: مهارات البيع القائم على العلاقات

- أسئلة SPIN في اجتماعات الاستكشاف مع المسؤولين
- المحادثات القائمة على الرؤى وفق منهج Challenger في التوجيه التجاري
- نموذج Value Proposition Canvas لعرض القيمة المرتبط بنتائج السياسات العامة
- التواصل مع الجهة قبل طرح المنافسة والرد على طلبات المعلومات
- هيكل الإحاطة التنفيذية ومراجعة الأعمال الفصلية

اليوم الرابع: النزاهة والمخاطر ومواقف الحسابات الصعبة

- ضوابط الهدايا والضيافة وتعارض المصالح وفق المواصفة ISO 37001
- مبادئ OECD للشفافية والنزاهة في التواصل مع صناع القرار وتطبيقها على التعامل مع العملاء
- نزاعات أداء العقود وخطة استعادة مستوى الخدمة
- استراتيجية التعافي عند فقدان الراعي أو تغير القيادات
- سجل مخاطر الحساب ومؤشرات الإنذار المبكر

اليوم الخامس: لعب الأدوار والخطة الاستراتيجية للحساب

- لعب أدوار: اجتماع استكشاف مع مدير برنامج
- لعب أدوار: التفاوض على التجديد مع لجنة المشتريات
- لعب أدوار: التعامل مع شكوى خدمة من مسؤول رفيع
- إعداد مسودة الخطة الاستراتيجية للحساب الحكومي
- لجنة مراجعة بين الزملاء وعرض خطة الحساب

المهارات المكتسبة

- تحليل المشتري الحكومي
- رسم خرائط العلاقات مع أصحاب المصلحة
- الأسئلة الاستشارية الاستكشافية
- تصميم عرض القيمة العامة
- تأهيل الفرص المعقدة
- التعامل الأخلاقي مع العملاء
- إدارة مخاطر الحسابات
- التخطيط للتجديد والتوسع

لماذا تحضر هذه الدورة

- تخرج بخطة استراتيجية لحساب حكومي محدد، وقد راجعها الزملاء
- تتدرب على المحادثات الصعبة مع المسؤولين ولجان المشتريات قبل خوضها فعليا
- تعرف أين ينتهي بناء العلاقة وأين تبدأ مخاطر النزاهة
- تستفيد من تجارب مديري حسابات يبيعون للوزارات والبلديات وجهات الصحة والتعليم والشركات المملوكة للدولة

الخاتمة

تكافئ الحسابات الحكومية الموردين الذين يفهمون مهام الجهة، ويحترمون قواعد المشتريات، ويفون بالعقد كما وعدوا في العرض. تنتقل هذه الدورة من كور كونسبت من بيئة الشراء في القطاع العام، مرورا بأطر إدارة الحسابات والعلاقات، وصولا إلى الاستكشاف والقيمة والنزاهة في التطبيق، ومواقف الحسابات التي تهدد التجديد. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على المحادثات الرئيسية مع العملاء، ويعدون خطة استراتيجية للحساب الحكومي تساعدهم على تنمية أهم علاقاتهم الحكومية وحمايتها.