CONCEPT

إدارة الحسابات الرئيسية والبيع الاستشاري وتخطيط الحسابات

29 مارس – 2 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة الحسابات الرئيسية والبيع الاستشاري وتخطيط الحسابات

المرجع: 1225_7078 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

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

مقدمة

يحقق كبار العملاء حصة كبيرة من الإيرادات، لكن كثيرا منهم يدار بردود الفعل: فالعلاقة معلقة بجهة اتصال واحدة، والنقاش يتمحور حول السعر، وفرص النمو لا تكتشف إلا بعد أن يصل إليها منافس. تزود هذه الدورة من كور كونسبت مديري الحسابات والمبيعات بالقدرة على إدارة الحسابات الرئيسية إدارة استراتيجية والبيع بأسلوب استشاري، باستخدام نماذج معروفة لتخطيط الحسابات وتحديد المؤثرين في قرار الشراء وطرح الأسئلة. ويتدرب المشاركون على محادثات واقعية مع العملاء بأسلوب لعب الأدوار مع تغذية راجعة منظمة، ويخرجون بخطة حساب رئيسي لأحد حساباتهم الاستراتيجية.

أهداف الدورة

- تقسيم محفظة الحسابات وتقييم جاذبية كل حساب وربحيته ومرحلة العلاقة معه
- تحديد المؤثرين في قرار الشراء ومسارات اتخاذ القرار داخل مؤسسات العملاء المعقدة
- إدارة محادثات استكشاف الاحتياجات بأسلوب استشاري باستخدام أسئلة SPIN والتعليم التجاري القائم على الرؤى
- بناء عروض قيمة ودراسات جدوى محسوبة الأرقام تربط العرض بأهداف العميل نفسه
- حماية الحسابات الرئيسية وتنميتها من خلال التفاوض على التجديد ورصد المخاطر وتحليل فرص النمو غير المستغلة
- إعداد خطة حساب رئيسي توحد فريق الحساب الداخلي والعميل حول أهداف مشتركة

الفئة المستهدفة

- مديرو الحسابات الرئيسية والاستراتيجية المسؤولون عن العلاقات مع كبار العملاء
- مديرو المبيعات الذين يقودون فرقا تخدم حسابات كبيرة أو معقدة
- مديرو تطوير الأعمال الذين يحولون الفرص الكبيرة إلى علاقات طويلة الأمد
- مديرو المبيعات الفنية ومبيعات الحلول الداعمون للصفقات المعقدة بين الشركات
- مديرو علاقات العملاء في الخدمات المهنية والمصارف والقطاعات الصناعية
- مديرو قنوات التوزيع والوكلاء المسؤولون عن الشركاء الاستراتيجيين

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة الحسابات الرئيسية وتقييم المحفظة

- مراحل تطور العلاقة في إدارة الحسابات الرئيسية: من الاستكشاف إلى التكامل
- تقسيم محفظة الحسابات بمصفوفة السياسة التوجيهية Directional Policy Matrix
- تحليل ربحية الحساب وتكلفة خدمته
- تحليل أعمال العميل باستخدام سلسلة القيمة ومراجعة التقرير السنوي
- بطاقة فحص صحة الحساب في وضعه الراهن

اليوم الثاني: نماذج البيع الاستشاري وإدارة الحسابات

- تحديد المؤثرين في الشراء: المشتري الاقتصادي والمستخدم والفني والموجه الداخلي
- نموذج أسئلة SPIN: الوضع والمشكلة والأثر والعائد من الحل
- التعليم التجاري وفق منهج Challenger وتطوير الرؤى
- تأهيل الفرص البيعية بمنهج MEDDICC
- مبادئ علاقات الأعمال التعاونية وفق المواصفة ISO 44001

اليوم الثالث: إدارة المحادثة الاستشارية

- خطة التحضير لاجتماع استكشاف الاحتياجات وبنك الأسئلة
- بناء عرض القيمة ودراسة الجدوى المحسوبة
- عرض الحل بهيكل المشكلة والأثر والحل
- خطة العمل المشتركة مع أصحاب المصلحة لدى العميل
- جدول أعمال المراجعة الفصلية للأعمال وبطاقة قياسها

اليوم الرابع: الحسابات المعقدة والمخاطر والنمو

- الشراء الذي تقوده إدارة المشتريات: قيود المنافسات ومعايير تقييم الموردين
- التفاوض المبدئي والتحضير لأفضل بديل للاتفاق BATNA في التجديدات
- سجل مخاطر الحساب: مؤشرات فقدان العميل والاعتماد على جهة اتصال واحدة وإزاحة المنافسين
- تحليل فرص البيع التكميلي والبيع الأعلى غير المستغلة
- مواءمة فريق الحساب الداخلي باستخدام مصفوفة RACI

اليوم الخامس: التطبيق بلعب الأدوار وخطة الحساب الرئيسي

- لعب أدوار لاجتماع استكشاف مع مشتر اقتصادي متشكك
- لعب أدوار للتفاوض على التجديد تحت ضغط السعر
- خريطة العلاقات وخطة تغطية أصحاب المصلحة لحساب من حسابات المشارك
- إعداد مسودة خطة الحساب الرئيسي
- لجنة مراجعة خطط الحسابات والتغذية الراجعة

المهارات المكتسبة

- تحليل محفظة الحسابات
- رسم خرائط العلاقات مع أصحاب المصلحة
- طرح الأسئلة الاستشارية
- قياس القيمة بالأرقام
- تأهيل الفرص البيعية
- التفاوض على التجديد
- إدارة مخاطر الحسابات
- قيادة فريق الحساب

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بخطة حساب رئيسي لأحد حساباتك الاستراتيجية، راجعها الزملاء والمدربون
- تتدرب على محادثات الاستكشاف والتجديد الصعبة وتتلقى تغذية راجعة منظمة قبل مواجهة العملاء الفعليين
- تتوقف عن الاعتماد على جهة اتصال واحدة ببناء تغطية تشمل مجموعة الشراء كاملة
- تتعرف على كيفية حماية مديري الحسابات في قطاعات ودول أخرى لهوامش الربح تحت ضغط إدارات المشتريات

الخاتمة

تحفظ الحسابات الرئيسية وتنمو حين تفهم أعمال العميل أفضل مما يفهمها المنافسون، وحين يتحول هذا الفهم إلى قيمة يستطيع العميل قياسها. تنتقل هذه الدورة من تحليل المحفظة والربحية، مرورا بنماذج المؤثرين في الشراء وطرح الأسئلة وتأهيل الفرص، وصولا إلى عروض القيمة والتفاوض ومخاطر الحسابات. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على أهم المحادثات، ثم يحولون ما تعلموه إلى خطة حساب رئيسي يعودون بها إلى فرقهم وعملائهم.