

استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

28 Sep - 02 Oct 2026
باريس





استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

المرجع: 1611_4908 التاريخ: 28 Sep - 02 Oct 2026 الموقع: باريس الرسوم: GBP 5700

استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم دورة تنفيذية مدتها خمسة أيام يقدمها مركز مارس للتدريب في مراكزنا التدريبية الدولية في لندن ودبي ومهرين وكوالالمبور وجاكرتا وهي مصممة لرؤساء الولاة والاحتفاظ وإدارة علاقات العملاء وكبار قادة التسويق وتجربة العملاء المسؤولين عن حماية قاعدة العملاء وتتميتها.

اكتساب العملاء مكلف، أما الاحتفاظ بهم فهو المسألة الأكثر ربحية والأكثر إهمالاً في الوقت نفسه. ففي معظم المؤسسات يقع الاحتفاظ بالعملاء بين التسويق وتجربة العملاء والعمليات دون مالك واضح، وتتراكم كلفة برامج الولاة دون أن تغير سلوك العميل. ويحتاج كبار القادة إلى طريقة منظمة للتفكير في الولاة بوصفه تخصصاً تجارياً لا مجرد نظام مكافآت بالنقاط.

على مدى خمسة أيام مركزة، سنتناول منظومة الولاة والاحتفاظ: استراتيجية الاحتفاظ، وتشخيص أسباب فقدان العملاء، وإدارة دورة حياة العميل، وتصميم برامج الولاة، واقتصاديات القيمة الدائمة، والحوكمة اللازمة لقيادة الاحتفاظ عبر الوظائف. ويستند البرنامج إلى دراسات حالة إقليمية وتمارين تطبيقية مبنية على قاعدة عملناك أنت.

ماذا ستتعلم

بحلول نهاية هذا البرنامج ستكون قادراً على:

- بناء استراتيجية للاحتفاظ بالعملاء متوائمة مع الأهداف التجارية.
- تشخيص أسباب فقدان العملاء بأساليب تحليلية معتمدة.
- تصميم برنامج لدورة حياة العميل عبر المراحل والشرائح.
- تقييم المنطق التجاري لبرنامج ولاء بصدق.
- استخدام القيمة الدائمة للعميل أداة للتخطيط وترتيب الأولويات.
- قيادة برنامج احتفاظ عابر للتسويق وتجربة العملاء والعمليات.
- بناء عروض استعادة العملاء وبرامج إعادة التنشيط.
- حوكمة أداء الاحتفاظ بمؤشرات ذات دلالة.
- الدفاع عن الاستثمار في الاحتفاظ بأهم الإدارة التنفيذية.
- قيادة الاحتفاظ عبر التخصص الرقمي والمحمول والمدمج بالذكاء الاصطناعي.

كيف ستستفيد

ستفادر بدليل عمل قيادي للولاة والاحتفاظ يشمل الاستراتيجية ودورة الحياة وتصميم البرامج والقياس، إضافة إلى شهادة إتمام من مارس.

وستكسب مؤسستك قائد احتفاظ قادراً على ربط الولاة بالنتائج التجارية، وحوكمة برامج دورة الحياة عبر الوظائف، وحماية قاعدة العملاء بوصفها أصولاً استراتيجية.



لن هذا البرنامج

صمّم هذا البرنامج لكبار قادة الولاء والاحتفاظ وعلاقات العملاء، ومنهم:

- رؤساء الولاء والاحتفاظ بالعملاء
- رؤساء إدارة علاقات العملاء وتسويق دورة حياة العميل
- مديرو التسويق المسؤولون عن الاحتفاظ
- مديرو تجربة العملاء الذين يقودون برامج قاعدة العملاء
- المديرون التجاريون في قطاعات الاشتراكات والاستهلاك
- المديرون العامون المسؤولون عن الأرباح والخسائر
- كبار مديري المنتجات في الأعمال القائمة على قاعدة العملاء

الحد الأدنى للمستوى الوظيفي هو مدير أول فما فوق. يُقدّم البرنامج حضورياً على مدى خمسة أيام في لندن أو دبي أو مدريد أو كوالالمبور أو جاكارتا. وينتهي بمنح شهادة إتمام من مارس.