

# استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

15 – 19 أغسطس 2027

المنامة





## استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم

المرجع: 1611\_4929 التاريخ: 15 - 19 أغسطس 2027 المكان: المنامة الرسوم: GBP 4300

استراتيجية ولاء العملاء والاحتفاظ بهم دورة تنفيذية مدتها أسبوع يقدمها مركز مارس للتدريب في مراكزنا التدريبية الدولية في لندن ودبي ومديد وكوالالمبور وجاكرتا — وهي مصممة لرؤساء الولاء والاحتفاظ وإدارة علاقات العملاء وكبار قادة التسويق وتجربة العملاء المسؤولين عن حماية قاعدة العملاء وتنميتها.

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 الولاء دون أن تغير سلوك العميل. ويحتاج كبار القادة إلى طريقة منظمة للتفكير في الولاء بوصفه تخصصاً تجارياً لا مجرد نظام مكافآت بالنقاط.

على مدى أسبوع مركزة، سنتناول منظومة الولاء والاحتفاظ: استراتيجية الاحتفاظ، وتشخيص أسباب فقدان العملاء، وإدارة دورة حياة العميل، وتصميم برامج الولاء، واقتصاديات القيمة الدائمة، والحوكمة اللازمة لقيادة الاحتفاظ عبر الوظائف. ويستند البرنامج إلى دراسات حالة إقليمية وتمارين تطبيقية مبنية على قاعدة عملك 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 أمام الإدارة التنفيذية.
- قيادة الاحتفاظ عبر التخصيص الرقمي والمحمول والمدعوم بالذكاء الاصطناعي.



## كيف ستستفيد

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

وستكسب مؤسستك قائد احتفاظ قادراً على ربط الولاء بالنتائج التجارية، وحوكمة برامج دورة الحياة عبر الوظائف، وحماية قاعدة العملاء بوصفها أصلاً استراتيجياً.

## لمن هذا البرنامج

طُيِّمَ 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. يُقدَّم البرنامج حضورياً على مدى أسبوع في لندن أو دبي أو مدريد أو كوالالمبور أو جاكارتا، وينتهي بمنح شهادة إتمام من مارس.