JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة تصميم عمليات الإيرادات وطاقة الحصص البيعية وقواعد التسليم

27 يونيو – 1 يوليو 2027

الدوحة

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة تصميم عمليات الإيرادات وطاقة الحصص البيعية وقواعد التسليم

**المرجع:** 105225_2752 **التاريخ:** 27 يونيو – 1 يوليو 2027 **المكان:** الدوحة **الرسوم:** GBP 5500

تصميم عمليات الإيرادات وطاقة الحصص البيعية وقواعد التسليم دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي عمليات المبيعات وعمليات التسويق والمالية التجارية الذين يديرون الآلية التي تقف خلف الإيرادات، ويعودون بمخطط لعمليات الإيرادات مبني على مقاييس مشتركة. فالنمو اليوم يعتمد على عمل التسويق والمبيعات ونجاح العملاء محركا واحدا للإيرادات لا ثلاثة أهداف منفصلة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في تصميم عمليات الإيرادات.

## لماذا يهم تصميم عمليات الإيرادات الآن

تتجاذب تصميم الإيرادات اليوم ثلاث فئات. فمجالس الإدارة وقادة المالية يريدون رقما للإيرادات يتطابق مع الحجوزات والفوترة والنقد، لا رقما تعرفه كل إدارة بطريقتها. والبائعون ومديرو الحسابات يريدون حصصا يرونها قابلة للتحقيق ومناطق بيع عادلة. والعملاء يتوقعون انتقالا سلسا من أول تواصل حتى التجديد. والشركة التي تحسن تصميم هذه الروابط توظف البائعين بالوتيرة المناسبة وتحمي التجديدات، أما غيرها فتفرط في التوظيف وتخطئ الأهداف وتفقد الحسابات عند التسليم. وتستند الدورة إلى رؤية الإيرادات عبر دورة حياة العميل واقتصاديات الوحدة وتحديد الحصص على أساس الطاقة.

## المستفيدون من تصميم عمليات الإيرادات

- موظفو عمليات المبيعات الذين يحددون المناطق والحصص ومدخلات العمولات
- موظفو عمليات التسويق الذين يعرفون مراحل العملاء المحتملين وإسناد الحملات
- موظفو المالية التجارية الذين يطابقون الحجوزات مع الإيرادات المعترف بها والنقد
- موظفو عمليات نجاح العملاء الذين يديرون التهيئة والتجديد والتوسع
- المحللون التجاريون الذين يبنون لوحات الإيرادات المشتركة

وتكسب مجموعة القيادة التجارية أكثر حين يحضر أعضاؤها من المبيعات والتسويق والمالية معا ويتفقون على مجموعة واحدة من التعريفات.

## قدرات تصميم عمليات الإيرادات

يربط المشاركون تعريفات المراحل وطاقة البائعين وتقارير المالية في تصميم تشغيلي واحد.

- تصميم تعريفات مراحل مشتركة من أول استفسار حتى التجديد — اجتماع قيادة الإيرادات
- حساب طاقة البائعين من مدة التأهيل ومعدل الدوران والإنتاجية — خطة التوظيف
- تحديد قواعد الحصص والمناطق المرتبطة بهدف الإيرادات — مسؤول المالية التجارية
- بناء إيقاع للتوقعات بمكالمات أسبوعية ومطابقة شهرية — المدير المالي
- تطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة على عمليات التسليم بين التسويق والمبيعات ونجاح العملاء — العميل
- تقييم اقتصاديات الوحدة مثل تكلفة الاستحواذ ومدة الاسترداد — قرار الاستثمار في النمو

## مصطلحات تصميم عمليات الإيرادات الأساسية

- عمليات الإيرادات — الوظيفة التي توائم إجراءات التسويق والمبيعات ونجاح العملاء وبياناتها وأهدافها حول هدف واحد للإيرادات.
- رؤية الإيرادات عبر دورة حياة العميل — نظرة إلى رحلة العميل تمتد بعد البيع إلى التهيئة والاستخدام والتجديد والتوسع.
- طاقة البائعين — الإيراد الذي يستطيع فريق المبيعات تحقيقه واقعيا وفق العدد ومدة التأهيل والإنتاجية والدوران المتوقع.
- اتفاقية مستوى الخدمة للتسليم — قاعدة مكتوبة تحدد متى وكيف وبأي معلومات ينقل فريق حسابا إلى الفريق التالي.
- صافي الاحتفاظ بالإيرادات — الإيراد المحتفظ به من العملاء الحاليين بعد التوسع والتقلص والفقد مقارنة بالعملاء أنفسهم قبل سنة.
- مدة استرداد تكلفة الاستحواذ — عدد أشهر هامش الربح الإجمالي من عميل جديد اللازمة لاسترداد تكلفة كسبه.

## تصميم عمليات الإيرادات يوما بيوم

### اليوم 1: محرك الإيرادات وأصحابه

- رؤية الإيرادات عبر دورة حياة العميل — الاستحواذ والاحتفاظ والتوسع تدفقا واحدا
- ميثاق وظيفة عمليات الإيرادات — النطاق والمسؤولون وصلاحيات القرار
- الحجوزات والفوترة والإيرادات المعترف بها — مطابقة المنظور التجاري والمالي
- قاموس بيانات الإيرادات — تعريف واحد لكل مقياس تجاري
- جرد المنظومة التقنية — أماكن حفظ سجلات العملاء والصفقات

## اليوم 2: مراحل القمع والمقاييس المشتركة

- تعريفات المراحل من البداية إلى النهاية — قواعد الدخول والخروج من الاستفسار حتى التجديد
- مقاييس التحويل والسرعة — تحديد مواضع تباطؤ الإيرادات
- مجموعة اقتصاديات الوحدة — تكلفة الاستحواذ وقيمة العميل الدائمة ومدة الاسترداد
- مقاييس الاحتفاظ — إجمالي وصافي الاحتفاظ بالإيرادات حسب الشريحة
- بطاقة الإيرادات المشتركة — اختيار المقاييس القليلة التي تبلغ عنها كل الفرق

## اليوم 3: تخطيط الحصص والطاقة

- جسر الهدف من الأعلى إلى الطاقة من الأسفل — اختبار واقعية الخطة
- افتراضات التأهيل والدوران والإنتاجية — تحديد عدد البائعين
- تقسيم المناطق والحسابات — موازنة الفرص بين البائعين
- طرق توزيع الحصص — الأساليب التاريخية والمبنية على الإمكانات والمختلطة
- مدخلات خطة العمولات — ربط قواعد العمولة بجودة الإيرادات

## اليوم 4: إيقاع التوقعات وقواعد التسليم

- فئات التوقعات وإيقاع المكالمات — انضباط المؤكد والمرجح والإضافي
- تتبع دقة التوقعات — مقارنة التقديرات بالإيرادات المغلقة
- اتفاقية التسليم من التسويق إلى المبيعات — معايير القبول ومهل الاستجابة
- التسليم من المبيعات إلى نجاح العملاء — ملاحظات الصفقة والوعود وبدء التهيئة
- قواعد ملكية التجديد والتوسع — تجنب الفجوات والاحتساب المزدوج

## اليوم 5: ممارسة مخطط عمليات الإيرادات

- تصميم المراحل والبطاقة لشركة الحالة — تطبيق تعريفات اليوم 2
- نموذج الطاقة والحصص للحالة — تطبيق افتراضات التخطيط من اليوم 3
- مجموعة اتفاقيات التسليم للحالة — تطبيق قواعد اليوم 4
- تقويم الإيقاع التشغيلي — اجتماعات الإيرادات الأسبوعية والشهرية والفصلية
- مخطط عمليات الإيرادات — إكمال حزمة المقاييس والقواعد المشتركة

## تطبيق تصميم عمليات الإيرادات بعد الدورة

- عقد جلسة تعريفات مع التسويق والمبيعات والمالية للاتفاق على قواعد الدخول والخروج لكل مرحلة
- إعادة بناء توزيع حصص الربع القادم من نموذج طاقة البائعين ومقارنته بالهدف المحدد من الأعلى

## أسئلة حول تصميم عمليات الإيرادات

### ما تصميم عمليات الإيرادات ولماذا يهم الآن؟

هو تصميم المراحل والمقاييس والحصص وقواعد التسليم المشتركة بين التسويق والمبيعات ونجاح العملاء. وتحكم المجالس اليوم على النمو بالاحتفاظ ومدة الاسترداد، وهذا يحتاج إلى تصميم واحد متسق.

### من الأكثر استفادة من تصميم عمليات الإيرادات؟

يستفيد أكثر موظفو عمليات المبيعات وعمليات التسويق والمالية التجارية. وتستفيد أنت إن كنت تحدد الحصص أو تملك تعريفات المراحل أو تطابق الأرقام التجارية مع الحسابات.

### كيف تختلف دورة تصميم عمليات الإيرادات عن دورة إدارة المبيعات؟

تركز على المنظومة التي تقف خلف البيع لا على قيادة البائعين. فتعمل على حسابات الطاقة وتعريفات البيانات وإيقاع التوقعات واتفاقيات التسليم، لا على التوجيه أو التفاوض.

### ماذا تعود به من دورة تصميم عمليات الإيرادات؟

تعود بمخطط لشركة في حالة دراسية: تعريفات المراحل وبطاقة مقاييس مشتركة ونموذج للطاقة والحصص واتفاقيات التسليم وتقويم للإيقاع التشغيلي.

## تصميم عمليات الإيرادات: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط عمليات الإيرادات بمقاييسه المشتركة أولا عدد البائعين الواجب توظيفهم أمام هدف إيرادات السنة القادمة. ويستخدمه القادة التجاريون وموظفو المالية والعمليات في كل اجتماع للتوقعات والتخطيط. وبعد ربعه الأول تستحق قواعد التسليم التي تعثرت عندها الحسابات مراجعة جديدة.