JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال

7 – 11 يونيو 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال

**المرجع:** 105235_2753 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4500

إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري أعمال الشراكات وخدمات التعريف والأسواق ثنائية الجانب، ويخرج كل مشارك منها بمسودة مخطط تشغيل خدمة التوفيق. فمع تزايد العلاقات التجارية وعلاقات الإرشاد والاستثمار التي تبدأ عبر تعريف يقوده وسيط، أصبحت جودة كل مطابقة هي ما يقرر عودة الطرفين أو انصرافهما. وتتناول جوبيتر برايم للتدريب إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال بوصفها حرفة كسب الثقة لدى طرفين في وقت واحد.

## لماذا تهم إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال الآن

تتشكل إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال اليوم تحت ضغط ثلاث قوى. فالأدلة الرقمية سهلت العثور على الأطراف المقابلة لكنها صعبت الحكم عليها، فصار العملاء يدفعون مقابل تعريفات منتقاة ومدققة لا مقابل قوائم أسماء. ولكل جانب من الخدمة توقعاته الخاصة، فالموردون يريدون مشترين مؤهلين، والمتدربون يريدون موجهين مناسبين، والمستثمرون يريدون رواد أعمال جرى فحصهم. ويعتمد النمو على موازنة الجانبين، لأن خدمة يكثر فيها الباحثون ويقل فيها المقدمون تخسر الفريقين معا. وخدمات التعريف في ترويج التجارة والإرشاد المهني التي تحسن ضبط معايير المطابقة والتدقيق والرسوم تبني طلبا متكررا، أما غيرها فتتآكل سمعته بعد تعريفات قليلة ضعيفة.

## المستفيدون من إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال

- مديرون يملكون قواعد المطابقة ويقررون من يعرف بمن
- مسؤولون عن استقبال الموردين أو الأعضاء أو الموجهين وفحص المشاركين الجدد والتحقق منهم
- قيادات تجارية تحدد رسوم العضوية ورسوم النجاح وباقات الرعاية
- مديرو علاقات العملاء الذين يتابعون التعريفات ويعالجون شكاوى الطرفين

تحقق وحدة التوفيق أكبر فائدة حين يحضر مسؤولو المطابقة والاستقبال والجانب التجاري معا، لأن قواعد المطابقة وعمق التدقيق والرسوم يجب أن تصمم كمنظومة واحدة.

## قدرات إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال

يتعلم المشاركون إدارة التعريفات كخدمة قابلة للتكرار تقاس فيها جودة المطابقة لدى الجانبين.

- تحديد معايير المطابقة وقواعد الترجيح لكل جانب — أي التعريفات تقترح
- تصميم مستويات التدقيق وفحوص التحقق بما يتناسب مع المخاطر — ثقة العملاء في كل مطابقة
- تقييم توازن الجانبين والسيولة عبر الشرائح — أين يوجه الاستقطاب التالي
- الموازنة بين إيرادات العضوية ورسوم النجاح والرعاية — النموذج التجاري الذي يعتمده الرعاة
- بناء مقاييس نتائج المطابقة وإجراءات المتابعة — تقارير جودة الخدمة للطرفين
- إيصال قواعد الخدمة وخطوات النزاع إلى المشاركين — العدالة كما يراها الجانبان

## مصطلحات إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال الأساسية

- الخدمة ثنائية الجانب — نشاط تجاري يخلق قيمته بالربط بين مجموعتين مختلفتين.
- أثر الشبكة — ارتفاع فائدة الخدمة لكل مشارك كلما نما الجانب الآخر.
- السيولة — احتمال أن يجد المشارك الباحث عن مطابقة طرفا مناسبا.
- مستوى التدقيق — عمق محدد من الفحوص يطبق على المشارك.
- معدل قبول المطابقة — نسبة التعريفات المقترحة التي يوافق الطرفان على متابعتها.
- رسوم النجاح — رسوم لا تستحق إلا عندما يؤدي التعريف إلى نتيجة متفق عليها.

## إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال يوما بيوم

### اليوم 1: اقتصاديات الربط بين الأطراف

- خريطة الخدمة ثنائية الجانب — من هو كل جانب ولماذا ينضم
- تشخيص أثر الشبكة — الجذب داخل الجانب نفسه وعبر الجانبين
- مراجعة توازن الجانبين — أي مجموعة تستقطب أولا
- أنماط خدمات المطابقة — نماذج التجارة والإرشاد والاستثمار والشراكات
- أزواج عروض القيمة — الوعود المقدمة لكل جانب من الخدمة

### اليوم 2: معايير المطابقة ومنطقها

- نماذج ملفات المشاركين — رصد الاحتياجات والعروض والقيود
- ترجيح معايير المطابقة — المرشحات الحاسمة مقابل إشارات التفضيل
- المطابقة اليدوية مقابل المطابقة المساندة — أين يضيف الحكم البشري أكثر
- موجزات اقتراح المطابقة — كيف يقدم التعريف إلى الطرفين
- حلقات تغذية القبول والرفض — تحسين القواعد بعد كل جولة

## اليوم 3: الثقة والتدقيق والقواعد العادلة

- تصميم مستويات التدقيق — عمق الفحوص بحسب مخاطر التعريف
- التحقق من المراجع والمؤهلات — تأكيد الادعاءات قبل التعريف
- مدونة سلوك المشاركين — التوقعات التي يوقع عليها الجانبان
- قواعد السرية والموافقة — حماية معلومات المشاركين المتبادلة
- إجراءات النزاع والاستبعاد — معالجة سوء السلوك دون خسارة أي جانب

## اليوم 4: نماذج الإيرادات وجودة الخدمة

- خيارات العضوية ورسوم النجاح والرعاية — من يدفع ومتى
- تسعير كل جانب — دعم مجموعة لاستقطاب الأخرى
- مقاييس نتائج المطابقة — القبول والتحويل وتكرار الاستخدام
- إجراءات المتابعة بعد التعريف — رصد النتائج ورضا الطرفين
- لوحات متابعة السيولة — اكتشاف الشرائح الضعيفة قبل مغادرة العملاء

## اليوم 5: التطبيق العملي لمخطط تشغيل خدمة التوفيق

- تمرين حالة توازن الجانبين — تطبيق خريطة الخدمة على خدمة قائمة
- جولة معايرة المعايير — تطبيق قواعد الترجيح على ملفات نموذجية
- تمرين سيناريوهات التدقيق — تطبيق مستويات الفحص على مشاركين أعلى خطورة
- اختبار تحمل نموذج الإيرادات — مقارنة خيارات الرسوم عند ضعف السيولة
- مخطط تشغيل خدمة التوفيق — استكمال القواعد والفحوص والرسوم والمقاييس

## تطبيق إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال بعد الدورة

- إعادة معايرة ترجيح معايير المطابقة لشريحة واحدة باستخدام تغذية القبول والرفض من آخر جولة.
- إدخال قائمة تدقيق متدرجة للمشاركين الجدد في الجانب الأعلى خطورة من الخدمة ومتابعة أثرها في معدل قبول المطابقة.

## أسئلة حول إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال

### ما إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال، ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة تشغيل خدمة تعرف المشترين بالبائعين أو الموجهين بالمتدربين أو الشركاء ببعضهم. وتهم الآن لأن العملاء يجدون الأطراف المقابلة بسهولة لكنهم يدفعون مقابل تعريفات مدققة وملائمة يثقون بها.

### من الأكثر استفادة من إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال؟

يستفيد أكثر المديرون الذين يملكون قواعد المطابقة، ومعهم مسؤولو استقبال المشاركين والقيادات التجارية ومديرو علاقات العملاء.

### كيف تختلف إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال عن دورة استراتيجية المنصات؟

هي أكثر ارتباطا بالتشغيل اليومي. فدورة استراتيجية المنصات تنظر في المنظومات الرقمية والموقع التنافسي، أما إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال فتركز على معايير المطابقة ومستويات التدقيق وخيارات الرسوم وإجراءات المتابعة.

### ماذا تعود به من إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال؟

تعود بمسودة مخطط تشغيل لخدمتك. يحدد المخطط قواعد المطابقة ومستويات التدقيق وخيارات الرسوم ومقاييس نتائج المطابقة.

### إدارة خدمات التوفيق بين الأعمال: الطريق إلى الأمام

يحدد مخطط تشغيل خدمة التوفيق أولا أي شريحة تستقطب وبأي عمق تدقق. ويستخدمه مسؤولو المطابقة والاستقبال والجانب التجاري للحفاظ على اتساق القواعد والفحوص والرسوم. وبعد أول جولة كاملة من التعريفات تستحق مراجعة قواعد الترجيح وقراءات السيولة، لأن التوازن بين الجانبين يتغير مع نمو الخدمة وانضمام شرائح جديدة.