JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية

17 – 21 مايو 2027

جنيف

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية

**المرجع:** 94124_2485 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 6500

معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية دورة تدريبية مدتها أسبوع لموظفي مبيعات العملاء ومكاتب الأوامر الذين يستلمون أوامر العملات ويسعرونها وينفذونها لصالح الشركات والمؤسسات، ويخرج المشاركون منها بإجراء معالجة أوامر العملاء. تعتمد ثقة العملاء اليوم على فروق أسعار واضحة وشروط أوامر محددة وتنفيذ عادل حين تتحرك الأسواق بسرعة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية بوصفها ممارسة تجمع الإجراء والسلوك المهني.

## لماذا تهم معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية الآن

تشكل ثلاث قوى أوامر العملاء في سوق العملات اليوم. فالقنوات الإلكترونية تتيح للعميل مقارنة الأسعار في ثوان، فتخضع هوامش التسعير وفروق الأسعار لتدقيق مستمر. وتتوقع الجهات الرقابية ومدونات السلوك في القطاع أن تفصح المؤسسات عن طريقة معالجة الأوامر وتكوين الأسعار ولحظة تفعيل أمر الإيقاف. أما المؤسسة التي تحسن معالجة الأوامر فتحافظ على ثقة عملائها وتتجنب الشكاوى، بينما تواجه المؤسسة المقصرة نزاعات حول الانزلاق السعري والهوامش غير المبررة وعلاقات متضررة. وتستند الدورة إلى مبادئ معروفة في المعاملة العادلة والإفصاح وجودة التنفيذ، موصوفة بعبارات عامة.

## المستفيدون من معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية

- موظفو مبيعات العملاء الذين يسعرون العملات ويشرحون هوامش التسعير لأمناء خزائن الشركات
- موظفو مكاتب الأوامر الذين يقبلون الأوامر المحددة وأوامر الإيقاف ويسجلونها ويتابعونها
- مسؤولو العلاقات الذين يتفقون مع العملاء على شروط الأوامر وترتيبات الهامش
- موظفو المكتب الأوسط الذين يؤكدون التنفيذ ويراجعون الطوابع الزمنية ويجيبون استفسارات العملاء
- موظفو الامتثال والرقابة الذين يختبرون سجلات الأوامر مقابل السياسة المعلنة

تستفيد وحدة مبيعات العملاء أكثر حين يحضر موظفو التسعير والأوامر والرقابة فيها معا.

## قدرات معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية

يحول المشاركون سياسة فروق الأسعار وأدلة التنفيذ إلى خطوات عمل يمكن للجهة الرقابية اختبارها.

- حساب السعر النهائي للعميل من السعر الوسطي وفرق السعر والهامش — حوارات تسعير العملاء
- تحديد تعليمات الأوامر المحددة وأوامر الإيقاف وجني الأرباح والأوامر المتقابلة — قبول أوامر العملاء
- تطبيق قواعد طلب الهامش والإغلاق القسري على مراكز العملاء ذات الرافعة — حماية العميل والائتمان
- تقييم تفعيل أوامر الإيقاف والانزلاق السعري والتنفيذ عند الفجوات — معالجة النزاعات بعد التنفيذ
- اختبار عمليات التنفيذ مقابل عوامل التنفيذ المعلنة — أدلة جودة التنفيذ للجهات الرقابية
- تصميم إجراء معالجة أوامر العملاء — اعتماد رئيس المبيعات وفريق الامتثال

## مصطلحات معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية الأساسية

- فرق سعر الشراء والبيع — الفرق بين السعر الذي يشتري به مقدم الخدمة زوج العملات والسعر الذي يبيعه به في لحظة واحدة.
- هامش التسعير — المبلغ الذي يضيفه مقدم الخدمة إلى سعره قبل عرضه على العميل، ويجب الإفصاح عنه بعدل.
- أمر الإيقاف — تعليمات بالشراء أو البيع حين يبلغ السوق مستوى تفعيل محددا، وغالبا للحد من الخسائر.
- الانزلاق السعري — الفجوة بين السعر المطلوب في الأمر والسعر الذي نفذ به فعلا.
- طلب الهامش — طلب ضمانات إضافية حين تخفض الخسائر على مركز ذي رافعة التغطية دون المستوى المتفق عليه.
- جودة التنفيذ — مدى تحقيق التنفيذ لمصلحة العميل من حيث السعر والتكلفة والسرعة واحتمال التنفيذ والحجم.

## معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية يوما بيوم

### اليوم 1: مشهد أوامر العملاء في سوق العملات

- العقود الفورية والآجلة والمبادلات — احتياجات العملاء التي يخدمها كل منتج
- دور الطرف الأصيل مقابل دور الوكيل — الإفصاح عن صفة مقدم الخدمة
- قنوات الأوامر الإلكترونية والهاتفية — اختيار القناة حسب نوع العميل
- السيولة عبر جلسات التداول — توقيت النصح بشأن أوامر العملاء الكبيرة
- ملفات تصنيف العملاء — مواءمة مستوى الخدمة مع معرفة العميل

## اليوم 2: تسعير فروق الأسعار والهوامش

- حساب السعر الوسطي والسعر النهائي — تسعير شفاف للعميل
- جداول الهوامش حسب شرائح العملاء — فروق أسعار متسقة وقابلة للتبرير
- معالجة طلبات التسعير — الأسعار الملزمة مقابل الأسعار الإرشادية
- الإفصاح عن النظرة الأخيرة ومدة الاحتفاظ — فهم العميل لحالات الرفض
- نصوص شرح الأسعار — الرد على أسئلة أمناء الخزائن حول التكلفة

## اليوم 3: أنواع الأوامر والإيقاف والهامش

- الأوامر المحددة وأوامر جني الأرباح — صياغة تعليمات العميل ومدة صلاحيتها
- منطق تفعيل أوامر وقف الخسارة — اختيار التفعيل على سعر الشراء أو البيع أو الوسط
- الأوامر المتقابلة وأوامر الإيقاف المتحركة — ربط الأوامر دون أخطاء
- متطلبات الهامش والرافعة المالية — تحديد تغطية ضمانات العميل
- تسلسل طلب الهامش والإغلاق القسري — حماية العملاء ومقدم الخدمة

## اليوم 4: السلوك المهني وتحقيق التنفيذ الأمثل

- عوامل التنفيذ وأوزانها — أدلة على خدمة مصلحة العميل
- التحوط المسبق ومعالجة المعلومات — منع إساءة استخدام أوامر العملاء
- الطوابع الزمنية لسجل الأوامر ومسارات التدقيق — دعم مراجعة الشكاوى
- مراجعات الانزلاق السعري والتنفيذ عند الفجوات — معاملة متماثلة لتحركات الأسعار
- سجلات تعارض المصالح — حوافز المبيعات ونتائج العملاء

## اليوم 5: ممارسة إجراء معالجة أوامر العملاء

- سيناريو أمر تحوط لشركة مستوردة — تطبيق قواعد التسعير والهامش
- سيناريو أمر إيقاف لمدير صندوق — تطبيق مراجعات التفعيل والانزلاق
- سيناريو هامش لعميل ذي رافعة — تطبيق خطوات تسلسل الإغلاق القسري
- حزمة اختبار جودة التنفيذ — تطبيق أوزان العوامل على عينات تنفيذ
- مسودة إجراء معالجة أوامر العملاء — اعتماد رئيس المبيعات وجهة الرقابة

## تطبيق معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية بعد الدورة

- إجراء مراجعة لعينة من عمليات تنفيذ أوامر الإيقاف الأخيرة مقابل قواعد التفعيل والانزلاق التي جرت ممارستها في اليوم 4.
- إعادة بناء جدول هوامش العملاء حسب الشرائح والاتفاق على صياغة الإفصاح عنه مع موظفي الامتثال.

## أسئلة حول معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية

### ما معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية ولماذا تهم الآن؟

هي مجموعة القواعد التي تحكم تسعير أوامر العملاء في سوق العملات وقبولها وتنفيذها. وتهم الآن لأن العملاء يقارنون الأسعار إلكترونيا ويتوقعون إفصاحا واضحا عن فروق الأسعار وتفعيل أوامر الإيقاف.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية؟

يستفيد أكثر موظفو مبيعات العملاء ومكاتب الأوامر والعلاقات والرقابة. وتستفيد أنت إذا كنت تسعر العملات أو تقبل الأوامر المعلقة أو تراجع عمليات التنفيذ.

### كيف تختلف معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية عن دورة استراتيجيات تداول العملات؟

تركز على خدمة أوامر العملاء بعدل لا على اتخاذ مراكز في السوق. وتغطي فروق الأسعار وشروط الأوامر وقواعد الهامش وأدلة التنفيذ.

### ماذا تعود به من دورة معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية؟

تعود بمسودة إجراء لأوامر العملاء. وتحدد المسودة قواعد الهوامش ومنطق تفعيل الإيقاف وخطوات الهامش وأدلة التنفيذ.

## معالجة أوامر عملاء العملات الأجنبية: الطريق إلى الأمام

يوجه إجراء معالجة أوامر العملاء أولا طريقة تحديد الهوامش والإفصاح عنها لكل شريحة من العملاء. ويستخدمه رؤساء المبيعات وموظفو مكاتب الأوامر ومراجعو الامتثال لقبول الأوامر وتسوية النزاعات باتساق. وبعد أول استخدام له تستحق قواعد تفعيل الإيقاف والانزلاق السعري نظرة ثانية، إذ تكشف الأسواق السريعة مواضع اختلاف توقعات العملاء عن الممارسة الفعلية.