

الوصف الوظيفي

المسمى الوظيفي:	مدير العملاء – المملكة العربية السعودية، التعليم التنفيذي		
التبعية:	مدير الدولة / العميد المساعد للتعليم التنفيذي		
القسم:	التعليم التنفيذي – مكتب المملكة العربية السعودية		
العائلة الوظيفية:	العلاقات		5

عن الكلية

في كلية لندن للأعمال، نسعى لإحداث تأثير عميق على طريقة ممارسة الأعمال في العالم وكيف تؤثر الأعمال على العالم. تعمل أقسامنا باستمرار لضمان تقديم خدمة عالمية المستوى وتحقيق التميز الأكاديمي، والحفاظ على مكانتنا كواحدة من أفضل كليات الأعمال في العالم

بفضل نخبة من الأساتذة الرواد وحلول التعلم الديناميكية، نمكّن الشركات والأفراد من خلال تجربة تعليمية تحويلية توسع معارفهم المهنية وعقليتهم العالمية. بالإضافة إلى برامج الدراسات العليا لقادة الأعمال المستقبليين، نقدم برامج تنفيذية مفتوحة ومخصصة للمحترفين والعملاء من الشركات تساعد على تحديد التوجهات الاستراتيجية المستقبلية لأعمالهم

ومن قلب لندن، نستمد قوتنا من كونها مركزًا ماليًا ورياديًا وثقافيًا، مما يتيح لنا جذب طلاب وأعضاء هيئة تدريس من خلفيات متنوعة، وخلق فرص كبيرة للتواصل مع خبراء الصناعة وخريجي الكلية حول العالم

عن القسم

يتولى قسم التعليم التنفيذي تصميم وتقديم برامج تطوير الإدارة والقيادة العالمية، بما في ذلك أكثر من 30 برنامجًا مفتوحًا للأفراد، بالإضافة إلى برامج مخصصة للعملاء من المؤسسات العالمية. ويُعد التعليم التنفيذي عنصرًا أساسيًا في تحقيق رؤية الكلية المتمثلة في إحداث تأثير عميق على طريقة ممارسة الأعمال في العالم

عرض الوظيفة

في بيئة عمل تعتمد على المصنوفة التنظيمية، يتولى مدير العملاء في المملكة مسؤولية بناء علاقات قوية، مربحة ومستدامة مع الشركات المتوسطة والكبيرة والجهات الحكومية

يعمل بشكل وثيق مع فريق من خبراء التعليم، ومديري الحسابات، وأعضاء هيئة التدريس، لضمان اختيار العملاء لحلولنا التعليمية كمصدر أساسي لتطوير قياداتهم

يدير عادةً محفظة من العملاء، كما يتولى مسؤولية الفوز بعقود جديدة وتوقيع اتفاقيات عمل جديدة

ويتحمل المسؤولية الكاملة عن نجاح العلاقة مع العميل، وربحية الحلول المقدمة، إلى جانب مهام التأهيل، التفاوض، الإقناع، توقيع العقود، وتنفيذ الحلول المتفق عليها

(KPIs) المجالات الرئيسية للمساءلة ومؤشرات الأداء

المجالات الرئيسية للمساءلة

قيادة علاقات العملاء القائمة

- قيادة محفظة من العملاء الحاليين لتعزيز العلاقات وجعلها مربحة وطويلة الأمد.
- وضع وتنفيذ خطط استراتيجية لتطوير الحسابات.
- المشاركة في فريق العملاء لضمان تقديم البرامج ضمن الميزانية والجودة والإطار الزمني المحدد.
- ضمان توثيق وتحديد أثر البرامج على أعمال العملاء.
- تقديم خدمة عالية المستوى من خلال مراجعة الجودة بشكل منتظم وضمان توافرها مع أهداف الكلية.
- التنبؤ بالمشكلات المعقدة والاستجابة لها بشكل سريع وفعال.
- التعاون مع فرق التسويق والعطاءات لإعداد دراسات حالة ناجحة.
- تنفيذ الأنشطة الداعمة للتصنيفات والجوائز.

استقطاب عملاء جدد

- تأهيل وتحديد نطاق الفرص الجديدة.
- Salesforce تقديم تقارير مبيعات دورية باستخدام.
- قيادة الاستجابة لطلبات العروض بالتعاون مع العملاء لزيادة فرص الفوز.
- تحديد الاستراتيجية التجارية للعطاءات بالتعاون مع فرق العمليات.

الاستراتيجية والتخطيط

- التفاعل مع محفظة من العملاء المستهدفين وفقاً لخطة الحلول المخصصة.
- تطوير خطط للوصول إلى العملاء الجدد في قطاعات معينة.
- المساهمة في استراتيجية التعليم التنفيذي والحلول المخصصة.
- دعم استراتيجية الدخول إلى السوق عبر حملات وعروض جديدة.
- بناء حضور عام على مستوى القطاع والتواصل مع قادة كبار.

معرفة المنتجات والحلول

- متابعة التطورات الصناعية والتقنية واقتراح حلول فعالة ومبتكرة للعملاء.
- الإلمام العميق ببرامج الكلية والمنافسين واحتياجات العملاء.
- مشاركة الرؤى الجغرافية والقطاعية بشكل منهجي لدعم أهداف الحلول المخصصة.
- تطوير فهم للحلول المؤسسية الكبرى في التعليم التنفيذي.
- بناء كفاءة عالية في تصميم البرامج وقياس الأثر.
- اكتساب خبرة متخصصة في قطاعات أو مناطق جغرافية محددة.

التحليل والتقارير

- تحليل تقارير البيانات الحالية وتكليف تقارير جديدة لاستنتاج الأنماط واتخاذ قرارات مبنية على البيانات.
- إدارة خطط المبيعات بدقة لضمان تطوير فرص جديدة بشكل دائم.
- تحديث قواعد بيانات العملاء باستمرار لدعم التعاون الداخلي وتحسين الخدمة المقدمة.

الجوانب التجارية

- قيادة المفاوضات في العقود غير النمطية والعالية القيمة لضمان أفضل عائد للكلية.
- مواءمة احتياجات العميل مع عروض الكلية وأهدافها المالية.
- تحقيق أو تجاوز أهداف الإيرادات.
- قيادة تطوير المحتوى التواصلي لتعزيز التفاعل والإيرادات.

التعاون وإدارة العلاقات الداخلية

- بناء علاقات قوية مع أصحاب المصلحة في مختلف أقسام الكلية لتسهيل القرارات وضمان تجربة متميزة للعملاء.
- تمثيل القسم في المبادرات المشتركة بين الأقسام لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

إدارة التغيير

- قيادة التغيير من خلال تمثيل السلوك المتوقع، وتطوير خطط تغيير فعالة وتنفيذها بنجاح.

(KPIs) مؤشرات الأداء

- تحقيق أو تجاوز أهداف الإيرادات والمشاركة.
- تحقيق أو تجاوز معايير الجودة.
- رضا ممتاز من العملاء وأصحاب المصلحة.
- %معدل الفوز بالعطاءات يتجاوز 55.
- استراتيجيات واضحة ومُنفذة بفعالية.
- تطوير علاقات استشارية موثوقة مع العملاء.
- وجود إطار متين لقياس رضا العملاء.
- تطوير وتقديم حلول ومبادرات رائدة.
- تشغيل دقيق لدورة التقارير الداخلية.
- مساهمة فعالة في مبادرات الكلية.
- تطوير ميزانيات دقيقة، دون تجاوزات، مع تحقيق أفضل قيمة.
- المساهمة في تحسين ترتيب الكلية.

المؤهلات والمعارف المطلوبة

- درجة البكالوريوس أو خبرة معادلة.
- فهم لسوق المملكة العربية السعودية ودول الخليج.
- مهارات تواصل ممتازة وقدرة على بناء علاقات مع كبار العملاء.
- مهارة عالية في التفاوض، وبناء العلاقات، والتأثير.
- خبرة في المبيعات الاستشارية وتقديم الحلول.
- القدرة على إدارة عدة أطراف داخلية وخارجية والتعامل مع القادة.
- خبرة في إدارة الحسابات الرئيسية وتطوير علاقات العملاء.
- معرفة واسعة بنشاطات الكلية والمنافسين.
- القدرة على تحليل السوق واستباق التوجهات وصياغة خطط مستقبلية.
- مهارات قوية في الإدارة المالية.
- خبرة بقيادة فرق المشاريع على المستوى التنفيذي.

عدد الموظفين	0
الميزانية	سيتم تحديدها لاحقاً
تاريخ التحديث	أبريل 2025