

إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة

September 10, 2026

إدارة علاقات العملاء — نظرة عامة

التطبيقات > إدارة علاقات العملاء

تُعنى إدارة علاقات العملاء بتنظيم المتابعة التجارية اليومية وتنسيق أنشطة فرق المبيعات، مع إتاحة رؤية أوضح لرحلة العميل والفرص المرتبطة به. يركّز هذا المجال على إدارة السجلات التشغيلية التي تدعم التواصل، وتوزيع المهام، وتصنيف العملاء أو الاهتمامات بطريقة تساعد على رفع كفاءة المتابعة.

يستخدم هذا القسم عادةً من قبل مندوب المبيعات ومدير المبيعات ومن يتولى الإشراف على قنوات التواصل مع العملاء المحتملين. كما يفيد الفرق التي تحتاج إلى توحيد أسلوب العمل في تنفيذ الأنشطة، وجدولة الخطط، ومراجعة نتائج المتابعة، وفهم أسباب فقدان الفرص.

تتضمن السجلات الأساسية هنا أنشطتي، والعملاء المهتمين، وفرق المبيعات، إلى جانب إعدادات التنظيم مثل أنواع الأنشطة وخطط النشاط والخطط المتكررة. كما يدعم القسم استخدام علامات التصنيف لتجزئة السجلات، وأسباب الضياع لتحليل الفرص التي لم تكتمل، بما يوفر أساسًا أفضل للتقارير والمتابعة الإدارية.

ما الذي يمكنك فعله هنا

- متابعة أنشطتي المرتبطة بك أو بفريقك.
- إدارة العملاء المهتمين ومتابعة حالتهم داخل دورة البيع.
- تنظيم فرق المبيعات وتوزيع العمل بينها.
- ضبط أنواع الأنشطة المستخدمة في المتابعة اليومية.
- إعداد خطط النشاط وتكرارها عبر الخطط المتكررة.
- تصنيف السجلات باستخدام علامات التصنيف.
- تسجيل أسباب الضياع لتحليل الفرص غير المكتملة.

روابط ذات صلة

- أنشطتي
- أنشطتي — مرجع الحقول
- إدارة علاقات العملاء
- إدارة علاقات العملاء — مسار التعلم

- العملاء
- جهات الاتصال
- المستخدمون
- الفرق — مرجع الحقول
- الشركات
- عمولاتي
- أنواع الأنشطة
- الموظفين
- الفرق
- العملاء المهتمين
- المتوقع