

النشرة الفنية لبرنامج  
إدارة المبيعات وحسابات كبار العملاء

4 أيام، 20 ساعة  
يبدأ بتاريخ 2023/03/13م  
تدريب صفي (F2F) اسطنبول – تركيا

## بطاقة معلومات البرنامج:

مدة التدريب	: (4) أيام، (20) ساعة
مكان التدريب	: اسطنبول - تركيا
تاريخ الانعقاد	: 03/13 – 2023/03/16 م
شهادة التدريب	: شهادة صادرة من مجموعة الجهود المشتركة
لغة التدريب	: اللغة العربية مع بعض المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية
أساليب التدريب	: <ul style="list-style-type: none"><li>- أسلوب السيناريوهات.</li><li>- أسلوب العصف الذهني.</li><li>- أسلوب تمارين وأنشطة الفريق.</li><li>- أسلوب تقديم الحلول والممارسات.</li><li>- أسلوب تمارين لعب الأدوار والتدريبات الجماعية وتبادل الخبرات.</li></ul>
الفئة المستهدفة	: <ul style="list-style-type: none"><li>- إدارة المبيعات .</li><li>- إدارة خدمة العملاء .</li><li>- أخصائي خدمة العملاء.</li><li>- القائمين على إدارة حسابات العملاء.</li></ul>

## إدارة المبيعات وحسابات كبار العملاء :

إن العمل في مجال المبيعات يعني الحرص الدائم على الفوز برضا العميل والنمو في العلاقة معه لتحقيق أعلى نسبة مبيعات باختلاف نوع المنتجات، وجعله ممتناً وسعيداً دوماً، ففي المحصلة إن شخصاً ما كانت لديه تجربة تعامل جيدة ربما يتحول إلى عميل مخلص للعلامة التجارية والحصول على المزيد من الصفقات البيعية، وإرشاد الآخرين للشراء منك وتفضيل أعمالك التجارية على غيرها، فليس هناك أفضل من شخص ما قد جرب منتجك أو خدمتك كي يسوق لها، ويقنع الناس بنوعية وجودة ما تقدمه، صحيح؟ لهذا السبب من الجوهري أن نقدم دوماً خدمة عالية الجودة إلى العميل، سواء للمحافظة على سمعتك، أو لزيادة مبيعاتك، وكسب ولاء العميل، وضمان نجاحك في نشاطك التجاري.

نحن نعيش في بيئة ومنحنيات متغيرة سريعة الخطى، وهذه التحديات والأوقات الصعبة - كما نعيش هذه الأيام - تتطلب عقلية جادة وقابلة للتكيف من جميع أعضاء الفريق على جميع المستويات في المنظمة. ستشهد سلوكيات واتجاهات جديدة للعميل وأساليب اتخاذ القرار السريع، والتي هي نتيجة لهذه التحديات الجديدة، وتعتمد المنظمات من جميع الأنواع على مهنيي المبيعات المهرة والمتحمسين والمطلعين لتنمية قاعدة عملائهم وزيادة إيراداتهم وإدارة حساباتهم.

## ملخص البرنامج التدريبي:

إن معرفة كيفية تقديم خدمة عملاء استثنائية هي أحد مفاتيح نمو الأعمال والحفاظ عليها، يقدم هذا البرنامج نهجاً فريداً في إدارة نوعية خدمة العملاء في المؤسسة، كما أن هذا البرنامج يرسخ المهارات التي يحتاجها جميع خبراء خدمة العملاء لفهم توقعات وحاجات العميل عن طريق الحفاظ على رضاه وولائه وفي نفس الوقت ضمان مصادر دخل للمستقبل، يشمل هذا التدريب أساسيات خدمة العملاء، المهارات الأساسية لإدارة حسابات كبار العملاء.

وقد تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالمعرفة والثقة التي يحتاجونها للتغلب على الاعتراضات، وإغلاق المزيد من المبيعات، وتحسين إدارة حسابات العملاء، يتم التركيز بشكل خاص على تطوير تقنيات الإقناع، واستراتيجيات التفاوض في المبيعات و الإدارة الممتازة لحسابات كبار العملاء.

سيساعد البرنامج التدريبي المشاركين على زيادة الإيرادات من خلال التركيز على المبيعات وزيادة نسب الفوز التنافسية وخسارة أقل لفرص البيع وقدرته على تطبيق نهج منظم ومثبت ومتابعة الفرص وكسبها، ومساعدة فريق المبيعات على التفكير وفهم العملاء، وزيادة قدرة المشاركين على التركيز على متابعة الفرص ذات القيمة الأعلى والفوز بها، وإيصال المشاركين إلى قناعة والعمل بعقلية الفوز بالعملاء للفوز بالمبيعات.

## الجدارات المستهدفة في التطوير:

- جدارة الإقناع.
- جدارة التفاوض.
- جدارة دراسة العملاء.
- جدارة إدارة الخدمات.
- جدارة مهارات التواصل.
- جدارة إعداد تقارير الأداء.
- جدارة ادارة تجربة العملاء.
- جدارة تخطيط حساب العملاء.
- جدارة الحفاظ على ولاء العملاء.
- جدارة نماذج تصنيف حساب العملاء.

## أهداف البرنامج التدريبي:

- في نهاية التدريب يجب أن يكون المشاركون قادرين وملمين بما يلي:
- احتواء العميل صعب المراس والمزاج والسلوك من خلال الاستراتيجيات والأساليب الفاعلة.
  - وضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة التي تركز على العملاء لتطوير حسابات العملاء الرئيسية.
  - تحديد مهام حسابات العملاء الرئيسية وتحديد وترتيب أولويات الحسابات لقياس الربحية وأهميتها الاستراتيجية.
  - فهم فلسفة رجل المبيعات كشريك عمل في تحقيق النجاح والفوز البيعي ودوره في تعزيز العلاقة ونموها مع العملاء والاحتفاظ بالعلاقات مع العملاء.

- تحديد الفرق بين المبيعات العادية والمبيعات من منظور كبار العملاء، وكيف يمكن تطوير المهارات اللازمة لإدارة حسابات كبار العملاء بطريقة فعّالة.
- التفكير بشكل استراتيجي وتطبيق تخطيط العلاقات، و أيضًا كيف تصبح قائداً في إدارة النمو بالإضافة إلى فهم ما هي الصفات التي يتميزون بها مديرو التطوير.
- التعرف على دور الشركة، ومن هم كبار العُملاء وما المقصود بهم، وما هي المراحل الخمس لإدارة كبار العملاء التي يجب معرفتها و أيضًا مكونات الإدارة الرئيسية.

## المحاور الرئيسية للتدريب:

### المحور الأول: تطور العملية البيعية

- فهم المنتجات وطبيعتها.
- تطبيق منهجية الشراكة في البيع.
- فهم قيم المنظمة وفوائدها وقيمتها الحقيقية.
- فهم طبيعة مخاوف، اهتمامات ومحفزات المشتري.
- احتياجات ورغبات العميل في الأوقات الصعبة والأزمات.

### المحور الثاني: العملية البيعية الحديثة

- دورة حياة تدقيق العملية البيعية.
- العميل المحتمل والعمل الحالي والفرصة.
- التحضير للاتصال الأول لتحقيق الانطباع الأول.
- بناء خطة البحث عن العملاء المحتملين وزيادة كفاءة الفرصة.
- النمو في شبكة العلاقات والأنشطة والمهام الواجب القيام بها.
- مستويات صلاحيات العميل في صناعة واتخاذ القرارات البيعي.
- تصميم بيان المبيعات الخاصة بموظف المبيعات بطريقة تنافسي

### المحور الثالث: تعريف إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية

- تغير طبيعة نشاط فريق المبيعات.
- عملية إدارة الحسابات الاستراتيجية.
- أهمية إدارة حسابات العملاء الاستراتيجية.
- معايير كفاءة حسابات العملاء الاستراتيجية.
- الفرق بين ادارة حسابات "المبيعات" و "الاستراتيجية".

### المحور الرابع: تحليل حساب العملاء

- تحديد واختيار حساب العملاء.
- طرق تحليل حساب العملاء .
- حجم مبيعات نقطة التعادل.
- حساب التكلفة حسب الطلب.

- نظرة حول تحليل حساب العملاء.
- أهمية وضع معايير لتحديد ربحية الحسابات.
- حصر أعلى 10 خصائص للحساب الاستراتيجي.
- برنامج تحديد واختيار الحساب الاستراتيجي (المبادئ و تفسير التقرير) SAMS.

### المحور الخامس: نموذج تطوير حساب العملاء الاستراتيجي

- تعريف شراكة العمل.
- مجموعة مهارات الشراكة.
- نموذج تطوير العلاقات لحسابات العملاء الرئيسية: ( ما قبل بدأ العلاقة ، العلاقة المبكرة، منتصف العلاقة، علاقة الشراكة، التعاون و إنسجام العلاقة، أسباب فشل الشراكات).

### المحور السادس: عملية التخطيط للحسابات الاستراتيجية

- تحليل العملاء.
- تحليل المنافسة.
- رحلي التخطيط.
- تحديد الأولويات.
- تحليل الأعمال الهامة.
- تحليل الأعمال السابقة.
- تحديد الفرص (تحليل SWOT).
- وضع إستراتيجية الحساب (تحليل TOWS).
- مراقبة أداء الحساب ( بطاقة الأداء المتوازن).

### المحور السابع: إدارة الحساب وإدارة الخدمات

- قيادة الخدمة القابلة للتنفيذ.
- بحوث "مؤشرات توقعات العملاء".
- مخطط لبناء ولاء العملاء والاحتفاظ بهم.
- أنواع البيانات المطلوبة لدراسة الحسابات.
- قيمة ولاء العملاء والقيمة الدائمة للعميل (LTV).
- صياغة استبيانات لتحديد احتياجات وتوقعات الحسابات.
- أسباب دمج خدمة العملاء تحت إدارة حساب استراتيجي (SAM).

