

## النشرة الفنية للبرنامج التدريبي تنمية المهارات البيعية المتقدمة

5 أيام، 25 ساعة  
يبدأ بتاريخ 2024/06/30م  
إسطنبول – تركيا

بطاقة معلومات البرنامج:



مدة التدريب	: (5) أيام، (25) ساعة
مكان التدريب	: إسطنبول – تركيا
تاريخ الانعقاد	: 2024/ 07/ 04 – 30 /06 م
توقيت التدريب	: 09:00 am لغاية 02:00 pm بتوقيت مكة المكرمة
لغة التدريب	: اللغة العربية مع بعض المصطلحات الفنية باللغة الإنجليزية
شهادة التدريب	: شهادة صادرة من مجموعة الجهود المشتركة "نسبة الحضور لا تقل عن 90%"
أساليب التدريب	: <ul style="list-style-type: none"><li>- أسلوب السيناريوهات.</li><li>- أسلوب العصف الذهني.</li><li>- أسلوب تقديم الحلول والممارسات.</li><li>- أسلوب الحالات العملية و دراسة النماذج.</li></ul>
الفئة المستهدفة	: <ul style="list-style-type: none"><li>- العاملين في المبيعات.</li><li>- العاملين في إدارة علاقات العملاء.</li><li>- العاملين في التسويق وتطوير الاعمال.</li></ul>
القيمة المضافة	: <ul style="list-style-type: none"><li>- عقد تقييم قبلي Pre: لقياس مستوى المشاركين قبل التدريب.</li><li>- عقد تقييم بعدي Post: لقياس مستوى المشاركين بعد التدريب.</li></ul> قياس القيمة المعرفية المضافة (KVA) = التقييم البعدي – التقييم القبلي

## مهارات البيع:

يمكن تعريف عملية البيع بكونها العملية التي يتم من خلالها مساعدة العملاء على إدراك ما يريدون، ومن ثم مساعدتهم على اتخاذ قرار شرائى يدفعهم للحصول عليه، متغلبًا أثناء ذلك على الحملات المضادة والمشتتة من المنافسين، بالإضافة إلى الاعتراضات النفسية والشخصية الخاصة بالعميل.

أي أن عملية البيع هي عملية مرتبطة بالعوامل الداخلية والخارجية للعميل، بحيث من ينجح في اقتحام هذه العوامل واستغلالها لصالح الصفقة البيعية يمكنه حينها إتمامها بنجاح والفوز بعميل وافي للعلامة التجارية، أم من لا يستطيع فحينها لا يخسر عميل فحسب، بل قد يدفعه بملء إرادته إلى التعامل مع الشركات المنافسة بكل سهولة ويسر.

الفرق بين البائع المحترف والبائع الضعيف لا يتعلق بموهبة خاصة أو فطرة نشأ عليها، بل في حقيقة الأمر مهارة البيع هي مهارة مكتسبة يسهل تعلمها ولاسيما مع التجربة والممارسة المستمرة، بل أن عمليات الرفض التي يتلقاها مندوبين المبيعات هي أكثر من تساعدهم على تطوير مهاراتهم والنجاح في إغلاق الصفقات البيعية التالية، الأمر كله يتوقف على التعلم من الأخطاء والبدء في تطوير المهارات رويدًا رويدًا بما يتناسب مع طبيعة العملاء المستهدفين والمجال التابع له النشاط.

## ملخص البرنامج التدريبي:

جاء البرنامج التدريبي لمن لديهم الخبرة الأساسية في مجال المبيعات لتنمية وتطوير مهاراتهم بشكل متقدم لتحقيق مبيعات مميزة سواء كنت تعمل في مجال المبيعات أو ترغب في الإنضمام لمجال المبيعات، سواء كنت تعمل في شركة أو تسعى لتطوير المبيعات الخاصة بشركتك الناشئة فأن هذا البرنامج التدريبي هو خيارك المناسب والأساسي لثقل المهارات المتقدمة في المبيعات وتحقيق نتائج وأهداف البيع المطلوبة بطريقة صحيحة وعلمية.

فمن خلال هذا البرنامج التدريبي سوف يساعدك المدرب على تحقيق هذه النتائج بخطوات محددة ومجربة وفعالة ويتم إستخدامها بشكل يومي في كافة الشركات والمؤسسات العالمية. فهي نتائج خبرات وتجارب العديد من السنوات مع فرق بيع مختلفة ساعدها المدرب على تحقيق نتائج فعالة وذات جودة عالية.

بالإضافة الى تعلم مهارات البيع المتقدمة حيث سنلقى الضوء على كل من مراحل البيع المختلفة وأهم النصائح المتعلقة بها، بالإضافة إلى تزويدهم بأهم الموارد التعليمية التي من خلالها يمكنهم تطوير مهاراتهم البيعية والوصول إلى مستوى المحترف.

وتذكر دائما أن أي مهارة يمكنك تعلمها فأفضل البائعين في العالم لم يولدوا لديهم المهارات التي يحتاجونها ليكونوا أفضل البائعين إنما حاولوا وتعلموا وأكتسبوا مهارات وخبرات بشكل مستمر من أجل الوصول لنتائج المبيعات والأهداف المطلوبة منهم بطرق إبداعية وخلاقة.

### الجدارات المستهدفة:

- جدارة البيع.
- جدارة إدارة عملية البيع
- جدارة التعامل مع اعتراضات العملاء.
- جدارة ادارة علاقات العملاء (CRM) .
- جدارة مهارات البيع والتفاوض البيعي.
- جدارة فهم العملاء وقياس فعاليتهم.

### أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية التدريب يجب أن يكون المشاركون قادرين وملمين بما يلي:

- المفاهيم النظرية والتطبيقية الخاصة بالعملية البيعية وفريق المبيعات الموجه نحو العملاء.
- المفاهيم النظرية والتطبيقية للعملية الاتصالية ودورها في تحسين الصورة الذهنية عن المؤسسة.
- استراتيجيات المحافظة على العميل و السعي إلى كل ما من شأنه إبقائه و عدم تسريه إلى المنافسين.
- التنبؤ بالمبيعات وتقنيات متابعة ما بعد البيع ومؤشر رضا العملاء وعلاقته بزيادة المبيعات وخدمات العملاء.
- المهارات المتكاملة لتقنيات المبيعات ونماذج البيع وقياس رضا العملاء وعلاقته بتقنيات المبيعات.
- ممارسة التقنيات الفعالة وادارة توقعات الزبائن وإرضائهم وتقديم خدمة أفضل وأسرع لزيادة رضاهم.
- خدمة الزبائن في ظل البيئة التنافسية و تقديم خدمة مميزة تجعلهم يتذكرونها بشكل إيجابي (الصورة الذهنية).

### المحاور الرئيسية للتدريب:

## المحور الأول: العملية البيعية

- مفهوم العملية البيعية.
- أهداف العملية البيعية.
- التحضير للقاء العميل.
- التغلب على الاعتراضات.
- التعامل مع اعتراضات العملاء.
- ملاقة العميل والعرض التقديمي.
- إغلاق الصفقة والمتابعة والصيانة.
- بيع المنتج مقارنة مع بيع الخدمة.
- لمحة عن نماذج البيع المختلفة.

## المحور الثاني: إدارة عملية البيع

- بيئة الأعمال المتغيرة.
- فهم سيكولوجية المشتري.
- ادارة علاقات العملاء (CRM)
- خصائص البائعين الناجحين.
- التعرف على مكونات عملية البيع.
- وضع إطار للتغيير في فريق المبيعات.
- فريق المبيعات الموجه نحو العملاء.

## المحور الثالث: مهارات البيع والتفاوض البيعي

- أساسيات وأهداف البيع الفعال.
- المهارات الأساسية للاقناع والعرض.
- المهارات الأساسية للتفاوض البيعي.
- المهارات الأساسية لتحديد احتياجات العميل.
- مهارات إدارة الوقت والتعامل مع الضغوط.
- مهارات اتخاذ القرارات البيعية وحل المشكلات.

## المحور الرابع: قياس رضا العملاء

- فهم واستيعاب العميل.
- اساليب الاحتفاظ بالعملاء.
- اساليب قياس ولاء ورضا العملاء.
- طرق التكيف مع توقعات العملاء.
- تحسين ممارسات تجارب العملاء للتمكن من تجاوز التحديات.

## المحور الخامس: ثقافة الإتصال لتعزيز رضا العملاء

- ثقافة الاتصال والسلوك الإنساني.
- إتجاهات ووسائل ومُعززات الاتصال.
- الاتصال الالكتروني والاتصال المباشر.
- التغذية الراجعة وتحسين أداء الاتصال.
- فن اتقان الاستماع كأداة مؤثرة للاتصال.
- خلق هوية ذاتية مؤثرة في عملية الإتصال.
- توظيف الاتصال لتعزيز الاداء رضا العملاء.
- التخطيط للاتصال بناء على نمط ونوع العميل.
- مخاطر الاتصال وانعكاساته على سمعة المنظمة.
- تعزيز الاتصال لتحسين سمعة المنظمة وتحقيق تجربة.