



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



إدارة قنوات التوزيع لتحقيق أعلى ربحية في ظل المنافسة



INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



وصف الدورة :

- هذا البرنامج تم اعداده لتدريب العاملين في مجال البيع والتسويق على المهارات والإستراتيجيات اللازمة لاجتذاب المزيد من العملاء الجدد الذين يشتررون ويتعاملون مع الشركة وكيفية الإحتفاظ بهم وتعزيز الولاء لديهم وذلك من خلال مفهوم التسويق بالعلاقات (RM) ، المبني على تحقيق أهداف طرفي المعادلة التسويقية وهما العميل والمسوق.

هدف الدورة .:

- التعرف على المفاهيم والأساليب الحديثة في خدمة العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تحديد احتياجات العملاء و تقديم خدمات ذات جودة عالية لهم
- تنمية مهارات المشاركين في الاتصال مع العملاء
- تطوير اتجاهات المشاركين الإيجابية نحو العملاء
- تمكين المشاركين من معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء وموظفي الخدمة واقتراحاتهم لتطوير الخدمة

الفئة المستهدفة :

- العاملين في خدمة العملاء في القطاعين الخاص والحكومي ممن تتضمن مهام وظائفهم اتصالاً مباشراً وتعاملاً مكثفاً مع العملاء

محتوى الدورة :

اليوم الأول:

- المتطلبات الأساسية للنجاح في العملية البيعية
- الوصايا العشر لجذب العملاء
- أهمية التسويق بالعلاقات ودوره في جذب العملاء والإحتفاظ بهم
- الفروقات الجوهرية بين مفهوم (RM) & (TM) وكيفية تطبيقها
- إستراتيجيات الإحتفاظ بالعملاء
- كيف تداوم على تقديم خدمة متميزة لعملائك

اليوم الثاني:

- هل العميل دائما على حق؟
- كيف تقيس وتقيم أدائك في خدمة العملاء؟
- كيف تحول عملية البيع لعرض مسرحي؟
- كيف تطور أفكارك البيعية لتبهر عملائك؟
- أدوات الترويج الأكثر تأثيراً
- كيف تزيد من مبيعاتك؟

اليوم الثالث:

- نواع العملاء وكيفية التعامل معهم
- أنواع الاعتراضات وكيفية التعامل معها
- كيفية تحافظ على عملائك سعداء؟
- كيف تقدم ما هو متوقع و اكثر؟

اليوم الرابع:

- كن فوق توقعات عملائك .. كيف؟
- كيف تخدم عملائك بطريقة صحيحة من أول مرة؟
- مهارة الانصات الي العملاء
- كيف تحافظ علي حماسك؟

اليوم الخامس:

- كيف تجعل منتجاتك وسياساتك مطابقة لاحتياجات عملائك؟
- كيف تشجع عملائك على زيادة مشترياتهم منك؟
- القاعدة الذهبية في خدمة العملاء

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة في قاعة فندق خمس نجوم + 2 استراحة + بوفيه غداء

منهجية التدريب :

- حلقات النقاش.
- العصف الذهني .
- مجموعات عمل.
- تبادل ادوار .
- حالات عملية و تطبيقية .
- العرض

جدول توقيت الدورة :

- 08:00 – 10:00 المحاضرة الاولى
- 10:00 – 10:15 استراحة
- 10:15 – 12:15 المحاضرة الثانية
- 12:15 – 12:50 استراحة + صلاة
- 12:50 – 14:10 المحاضرة الاخيرة + مناقشة عامة