



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



استراتيجيات تسويق الخدمات



IAO
INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



وصف الدورة :

نقدم في هذا البرنامج التدريبي أساسيات علم التسويق و المستجدات التي حدثت لمفهوم التسويق في ظل الانفتاح المعلوماتي و التطور التقني المتسارع بداية من مفهوم التسويق مروراً بإعداد الخطط التسويقية و العوامل المؤثرة علي نجاح عملية التسويق وصولاً الي التسويق الالكتروني و كيفية تكون فريق تسويق و فريق مبيعات ناجح.

هدف الدورة :

- 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 و فاعلية
- تطوير قدرات المشاركين في التعامل مع الأنماط المختلفة من العملاء
- تنمية مهارات المشاركين في تصميم وتنفيذ المسوح لاستطلاع رضا العملاء و موظفي الخدمة و اقتراحاتهم لتطوير الخدمة

الفئة المستهدفة :

- العاملون في المصارف في مجال التسويق والترويج.

محتوى الدورة :

اليوم الأول:

المفهوم الحديث للتسويق

- مفهوم التسويق
- الفرق بين التسويق والبيع
- تطور مفهوم التسويق
- مبادئ التسويق الحديث

المزيج التسويقي

- مكونات المزيج التسويقي
- تعريف عملية التسويق.
- تمييز الاتجاهات والتغيرات.
- كيفية جلب المعلومات اللازمة لعملية التسويق.

اليوم الثاني:

آلية التخطيط التسويقي

- التحليل الموقفي
- وضع الأهداف
- اختبار السوق المستهدف
- الاستراتيجية التسويقية
- تنفيذ وتطبيق الخطة
- تقييم النتائج

التحليل الموقفي للمنشأة

- التحليل الذاتي
- تحليل البيئة الخارجية
- تحليل البيئة الداخلية
- تحليل الفرص والتهديدات

اليوم الثالث:

أدوات التحليل والمراجعة التسويقية

- مفهوم دورة حياة المنتج
- مصفوفة مجموعة بوسطن الاستشارية
- مصفوفة محفظة العوامل المتعددة

تحديد الأهداف

- الفرق بين رسالة المنشأة، أهداف المنشأة والأهداف التسويقية
- تجديد الأهداف التسويقية
- وضع الأهداف التسويقية
- أهمية وضع الأهداف التسويقية

اليوم الرابع:

الإستراتيجية التسويقية

- الفرق بين الإستراتيجية والتكتيك
- أنواع الاستراتيجيات
- استراتيجيات من أجل النجاح.
- أحسن عشر استراتيجيات.
- إستراتيجيتك الخاصة في التسويق.

تنفيذ وتقويم الخطة التسويقية

- خطوات عملية الرقابة
- خصائص الرقابة التسويقية الجيدة
- مجالات التقويم التسويقي

اليوم الخامس:

التسويق الإلكتروني

- تعريف بالتسويق الإلكتروني وشرح شامل للأهمية وفائدته وإمكانية استغلاله في تسويق المنتجات
- التدريب علي عمل الاعلانات علي مواقع الاعلانات وكيف يكون اعلانك مميزا وملفتا
- التسويق عن طريق شبكة الفيس بوك ونشر صفحة وجروب الموقع
- التدريب علي كيفية عمل اعلانات الفيس بوك المدفوعة
- التسويق علي مواقع الاعلانات المدفوعة وكيفية الربح منها وعمل اعلانات تحوز علي اعلي مشاهدة
- التسويق عن طريق جوجل واسرار مايقدمه

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



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development