



المركز العالمي للتدريب والتطوير
International Centre For Training & Development



المهارات المتقدمة في إعداد الخطط التسويقية الفعالة وإستراتيجية تحقيق رضا العملاء من منظور الجودة الشاملة



IAO
INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON
MAKING THE DIFFERENCE



وصف الدورة :

لم يعد التسويق نشاطاً ساكناً، كما كان في بداية الثورة الصناعية وحتى الستينيات، فقد جاء خبراء التسويق، بمفاهيم وسياسات واستراتيجيات في غاية الأهمية، هدفها الدخول إلى الأسواق الكبرى والمتنامية، مما أدى إلى تعاضد عددها، وتكاثر اختصاصاتها، بتنوع السلع والخدمات، وتغير أذواق المستهلكين، في عالم يتسم بمنافسة شديدة وقاسية، جعلت رجال الأعمال والمال، يبتكرون وسائل للتأثير في المستهلك، ودفعه للتسوق والشراء.

هدف الدورة .:

- التعرف على أهمية التخطيط التسويقي ودوره في نجاح المنظمة مع التدريب العملي على خطوات إعداد خطة تسويقية ناجحة وطرق متابعتها واتخاذ الإجراءات التصحيحية. وتنمية مهاراتهم الإدارية والسلوكية اللازمة في مجالات التعامل مع العملاء لتحقيق التفاعل والاندماج معهم بما يؤدي إلى رفع كفاءة المنظمة.

الفئة المستهدفة :

- مديري التسويق ومساعديهم والمسؤولين عن إعداد خطط واستراتيجيات التسويق في المؤسسات المختلفة و أعضاء الأجهزة المتعاملون مع العملاء والجمهور ،

محتوى الدورة :

اليوم الأول:

• المفهوم الحديث للتسويق

○ مفهوم التسويق

○ الفرق بين التسويق والبيع

○ تطور مفهوم التسويق

○ مبادئ التسويق الحديث

• المزيج التسويقي

○ مكونات المزيج التسويقي

اليوم الثاني:

• آلية التخطيط التسويقي

○ التحليل الموقفي

○ وضع الأهداف

○ اختبار السوق المستهدف

○ الاستراتيجية التسويقية

○ تنفيذ وتطبيق الخطة

○ تقييم النتائج

اليوم الثالث:

- المنظور المتكامل للعملية التسويقية وتوجهات بيئة الأعمال المحلية والدولية.
- بناء الإستراتيجية التسويقية .
- مقومات الخطة التسويقية الناجحة.
- مراحل إعداد الخطة التسويقية.
- تحليل الوضع التسويقي الحالي .

اليوم الرابع:

- تحديد الرؤية المستقبلية - خطوات تحقيق الرؤية المستقبلية .
- نظم المعلومات التسويقية اللازمة لبناء الخطة التسويقية .
- الأساليب الكمية والوصفية فى إعداد الخطة التسويقية.

اليوم الخامس:

- إطار قياس رضا العميل.
- الإتجاهات المعاصرة لقياس رضا العميل.
- مؤشرات رضا العميل.
- إحصائات العميل.
- تفسير النتائج وإستخدامها.
- تخطيط إتجاه لقياس رضا العميل.

رسوم الدورة :

- السعر أعلاه شامل عقد الدورة فى 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