



المركز العالمي للتدريب والتطوير  
International Centre For Training & Development



# فن المبيعات و علاقته بنجاح المؤسسة



INTERNATIONAL ACCREDITATION ORGANIZATION



UNIVERSITY OF ROCKHAMPTON  
MAKING THE DIFFERENCE



## وصف الدورة :

إن التخطيط و تطوير خطط المبيعات يأتي في مقدمة اهتمامات المنظمات التي تريد أن تكون في المقدمة دائماً و يكون لها ميزة تنافسية فعالة تدعم مركزها التنافسي في الاسواق المحلية و الدولية.

## 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 الاول:

- تعريف المبيعات
- البحث عن عميل
- البيع لغاية
- بائع الدقيقة الواحدة
- الدقائق الحاسمة في عملية البيع
- أدوات النجاح في عالم البيع
- 3 عادات للبائع الأكثر فاعلية

### اليوم الثاني:

- نماذج الإتصالات البيعية
- العرض البيعي كأحد مراحل المقابلة البيعية
- المواقف البيعية
- أنواع العروض البيعية
- المفاوضات البيعية
- كيف تحصل علي بيانات العملاء الجدد؟
- النظام التمثيلي و كيفية تأثيره في المبيعات.
- أنواع العملاء
- شخصيات المشترين
- النطاق البيعي

## اليوم الثالث:

- أصول المقابلات
- المدخل
- المعلومات
- الاخطاء العشرة في عرض المعلومات
- الدفاع و الرد علي الاعتراض ( الاسباب)
- كيف تقول " لا " للعميل ؟

## اليوم الرابع:

- ما المقصود بخدمة العملاء؟
- المبادئ الأساسية في منظومة خدمة العملاء الفعالة.
  - معالجة شكاوى العملاء.
  - التعامل مع الأنماط الصعبة من العملاء.

## اليوم الخامس:

- الممارسات الدولية في خدمة العملاء.
- التعريف بإدارة خدمة العملاء.
- أهداف إدارة خدمة العملاء.
- كيفية انشاء علاقات مربحة مع 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 الدوار .
- 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