الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile | 0046700414959 : Mobile | 0046114759991 : Phone :
info@scandinavianacademy.net : Email | https://scandinavianacademy.net : Web site
Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | 60359 : P.O.BOX

دورة: الإستراتيجيات المتقدمة في تسويق الخدمات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MCC-763	ستوكهولم (السويد)	قاعة فندقية	2025-08-25	2025-08-29	€ 5450	العربية ـ 25

الاهداف العامة للدورة التدريبية

- استيعاب التوجهات الجديدة في التسويق الخدماتي
- تفهّم كيفية صياغة استراتيجيات التسويق الخدماتي
- اكتساب مهارات اختيار أفضل مكونات المزيج التسويقي
- اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق رضى العميل
- القدرة على خدمة العميل بالجملة وبالتجزئة
- القدرة على كسب العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

- تقديم الدورة، وأهدافه، ومكوناته الرئيسة
- ظهور ونشوء علم التسويق
- تعريف مفهوم التسويق الخدماتي
- المزيج التسويقي
- الفرق بين التسويق والبيع
- علاقة التسويق بمفهوم الجودة
- أهداف المزيج التسويقي
- تطوير قنوات الاتصال الداخلية والخارجية
- موجبات وأهمية تسويق خدمات المصرف
- حالة دراسية

- البيع الشامل أو المتقاطع
- العلاقة مع العملاء
- صورة المصرف في أذهان العملاء
- آليات تنفيذية للمحافظة على العميل الحالي واستقطاب العميل الجديد
- التجربة السوقية
- تنظيم الجهود التسويقية القائمة
- فرق العمل
- حالتان دراسيتان
- إرشادات هامة لموظفي خدمة العملاء
- أمثلة من الواقع العملي وحالات أخرى ومراجعة للمادة

الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

- **المحاضرات النظرية:**
  - نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.
- **التقييم العلمي:**
  - نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.
- **العصف الذهني والتفاعل:**
  - نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.
- **الحالات العملية:**
  - نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.
- **التقييم النهائي:**
  - التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.
- **المواد التعليمية:**
  - يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي ديأو أجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور متفصلة للمشاركين ونقدم تقييما شاملا للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة

السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

- **أوقات عقد الدورات التدريبية:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحًا حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.

SCANDINAVIAN
ACADEMY
الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير
English Courses +46700414979
Arabic Courses +46700414959
+46114759991
scandinavianacademy.net
info@scandinavianacademy.net
Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden