



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الإستراتيجيات المتقدمة في تسويق الخدمات

عدد الساعات	السعر	النهاية	البداية	الفندق	المدينة	الكود
25	€ 5450	2024-11-15	2024-11-11	قاعة فندقية	فيينا (النمسا)	MCC-763

### الاهداف العامة للدورة التدريبية

- استيعاب التوجهات الجديدة في التسويق الخدماتي
- تفهم 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 دي وأجهزة الفلاش ميموري
- **تقارير الحضور والنتائج:**
  - نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.
- **المحترفين والخبراء:**
  - يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدربين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة اتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden