



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: إستراتيجيات البيع وخدمات ما بعد البيع ومفاهيم كسب العملاء والحفظ عليهم

الكود	المدينة	ال الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	السعر	لغة الدورة - الساعات
MCC-755	لوس أنجلوس (أمريكا)	Hotel Meeting Room	2026-06-22	2026-06-26	€ 6950	العربية - 25

## مقدمة الدورة التدريبية

- إن إحدى ركائز النجاح والتفوق لأي منظمة أعمال يتحدد من خلال قدرتها على إدارة مبيعاتها بشكل علمي وكفؤ وذلك من خلال القيام بتنفيذ المهام والأنشطة التي تضطلع بها هذه الإدارة بأداء عالي وصولاً إلى تحقيق أهداف المنظمة.

## أهداف الدورة التدريبية

- تعريف المشاركين باستراتيجيات البيع الحديثة وكيفية تطبيقها لتحقيق رضا العملاء.
- تنمية مهارات المشاركين وزيادة كفائتهم في مفاهيم البيع الذكي وفن طرح الأسئلة والاستماع وطرق التواصل الحديثة ولغة الجسد وايضاح أنواع ونماذج البيع المختلفة.
- تمكين المشاركين من اتقان عملية البيع المباشر والتفاوض مع الزبائن لتلبية احتياجات العميل ومقابلة توقعاتها
- تعريف المشاركين بمفهوم وأهمية خدمات ما بعد البيع .
- تنمية مهارات المشاركين في تقديم خدمات ما بعد البيع للاحتفاظ بالعملاء و كسب عملاء جدد.
- تعريف المشاركين باستراتيجيات الاحتفاظ العملاء و العوامل التي تؤثر فيها .
- تعريف المشاركين بأحدث طرق وأساليب قياس رضا العملاء.
- تنمية مهارات المشاركين في التعامل مع شكاوى العملاء و حلها بأسرع وقت ممكن.



## الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- العاملون في دوائر التسويق والمبيعات وخدمة العملاء في مختلف الشركات والمؤسسات
- العاملون في مجال البيع المباشر من مندوبي مبيعات وقادة العمل الميداني ومشرفين فرق البيع

## محتوى الدورة التدريبية

- مقدمة الى النظرة الحديثة لعلم البيع و التسويق و أهمية ذلك في انجاح المؤسسة.
- مراحل دورة البيع.
- المعادلة الرائعة لزيادة المبيعات للعالم مارك.
- تعريف المبيعات
- استراتيجية البيع
- تعريف المبيعات الإستراتيجية
- مفاهيم البيع الاستراتيجي و طرق تطبيقها
- خطوات البيع الذكي.
- الخطوات الفعالة لتطبيق استراتيجية بيع ناجحة
- الخطوات الخمسة الأكثر مهارة لإغلاق عملية البيع.
- تطور اساليب الترويج والبيع الشخصي.
- افتتاحية عملية البيع الناجح.
- صفات البائع المحترف.
- البحث عن عميل
- أنواع العروض البيعية
- المفاوضات البيعية
- التعرف على صناع القرار الشرائي وكيفية التعامل مع العملاء وجذبهم
- فتح منافذ بيع جديدة وكيفية البيع لعملاء المنافسين.



- مصادر الحصول على زبائن جدد وطرق جذبهم.
- كيفية التغلب على التحديات اثناء عملية البيع.
- كيف تحصل على بيانات العملاء الجدد؟
- النظام التمثيلي وكيفية تأثيره في المبيعات.
- خدمات ما بعد البيع كمدخل للإحتفاظ بالعملاء
- استراتيجيات خدمة ما بعد البيع.
- أهمية خدمة ما بعد البيع لكسب عملاء دائمين.
- بعض الحقائق عن خدمة ما بعد البيع.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في خدمات ما بعد البيع
- مواصفات خدمة ما بعد البيع.
- عمليات خدمة ما بعد البيع ومواصفات مقدمي الخدمة.
- كيفية اظهار الاهتمام بالعميل.
- طرق أساليب تحسين خدمة العميل وكساب ولائه
- أثر خدمات ما بعد البيع في الاحتفاظ بالعملاء.
- أنواع العملاء
- تحليل أنواع العملاء
- احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أفضل الاستراتيجيات للإحتفاظ بالعملاء.
- النزاعات وشكوى العملاء.
- التعامل مع الشكاوى وحلها.
- التعامل مع اعترافات العملاء.
- لغة الجسد وأستخدامها القوية في الإقناع.
- العادات العشرة لرجل المبيعات المميز.
- كيف نكتشف ما يفكّر به العميل ونستخدمه في التأثير عليه وإقناعه



- مفهوم التسويق ورضا العملاء
- التعريف بالتسويق الشخصي و التسويق التقليدي.
- التعريف برضاء العملاء.
- التحول من الرضا إلى الولاء.
- الإطار العام لقياس رضا العملاء
- طرق قياس رضا العملاء
- دور ومسؤولية العلاقات مع العملاء في قياس رضا العملاء
- أسلوب الاتصال بالعملاء.
- تصميم حملات قياس رضا العملاء
- جمع البيانات عن رضا العملاء
- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمografية والبيانات السلوكية ... إلخ
- المتابعة ما بعد البيع



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعرض تقديمي (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

#### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

#### البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.



# الأكاديمية الس堪динافية للتدريب والتطوير

