التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير

Mobile | 0046700414959 : Mobile | 0046114759991 : Phone : 0046700414979
info@scandinavianacademy.net : Email | https://scandinavianacademy.net : Web site
Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | 60359 : P.O.BOX

دورة: إستراتيجيات البيع وخدمات ما بعد البيع ومفاهيم كسب العملاء والحفاظ عليهم

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-755	بوخارست (رومانيا)	قاعة فندقية	2024-11-11	2024-11-15	€ 4950	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 وصولا إلى تحقيق أهداف المنظمة.

أهداف الدورة التدريبية

- تعريف المشاركين باستراتيجيات البيع الحديثة وكيفية تطبيقها لتحقيق رضا العملاء.
- تنمية مهارات المشاركين وزيادة كفائتهم فى مفاهيم البيع الذكى وفن طرح الاسئلة والاستماع وطرق التواصل الحديثة ولغة الجسد وايضاح انواع ونماذج البيع المختلفة.
- تمكين المشاركين من اتقان عملية البيع المباشر والتفاوض مع الزبائن لتلبية احتياجات العميل ومقابلة توقعاتها
- تعريف المشاركين بمفهوم و أهمية 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 و أساليب قياس رضا العملاء.
- تنمية مهارات المشاركين في التعامل مع شكاوي 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 ومشرفي 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.
- تطوراساليب الترويج والبيع الشخصي.
- افتتاحية عملية البع الناجح.
- صفات البائع المحترف.
- البحث عن عميل
- أنواع العروض البيعية
- المفاوضات البيعية
- التعرف على صناع القرار الشرائى 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 علي بيانات العملاء الجدد؟
- النظام التمثيلي و كيفية 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 مابعد البيع
- مواصفات خدمة ما بعد البيع.
- عمليات خدمة ما بعد البيع و مواصفات مقدمي الخدمة.
- كيفية اظهار الإهتمام بالعميل.
- طرق أساليب تحسين خدمة العميل وكسب ولائه
- أثر خدمات ما بعد البيع في الاحتفاظ بالعملاء.
- أنواع العملاء
- تحليل أنواع العملاء
- احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أفضل الاستراتيجيات للاحتفاظ العملاء.
- النزاعات و شكاوى العملاء.
- التعامل مع الشكاوي و حلها.
- التعامل مع اعتراضات العملاء.
- لغة الجسد وأستخدامتها القوية في الإقناع.
- العادات العشرة لرجل المبيعات المميز.
- كيف نكتشف مايفكر به العميل ونستخدمه في التأثير عليه وإقناعه

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

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 البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحًا حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء 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