



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: إستراتيجيات وتقنيات تطوير مهارات وأساليب البيع لموظفي التسويق والمبيعات

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-760	تبليسي (جورجيا)	قاعة فندقية	2024-09-02	2024-09-06	€ 4950	25

المشاركون المستهدفون من الدورة التدريبية

- كافة العاملين بإدارات و أقسام البيع و التسويق من مندوبي المبيعات في كافة المنشآت الإقتصادية و المالية و كذلك القطاع الحكومي .

الهدف من الدورة التدريبية

- تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركين بمفاهيم وأسس وعناصر الاساليب الحديثة في المبيعات والاستراتيجية التسويقية والأشكال الجديدة للمنافسة
- تزويدهم بالمهارات والأساليب اللازمة للإعداد للاستراتيجيات التسويقية المختلفة وذلك في ضوء التنبؤ بالمبيعات والموقف التنافسي ، وتقييم الفرصة وتحديد الأسواق المستهدفة .. وغيرها من عناصر اختيار الاستراتيجية المطبقة.
- تنمية المهارات البيعية لدى المشاركين كمهارات الإقناع و الإقتناع و الرد على إعتراضات العملاء
- التعرف على الأساسيات العلمية للأبعاد السلوكية في التعامل مع العملاء و تحليل أنماطهم .

المحتوى العلمي للدورة التدريبية

المفهوم الحديث للتسويق

طبيعة و سمات العمليات التسويقية



إستراتيجيات التسويق

- الإستراتيجية الهجومية أو القيادة
- الإستراتيجية الدفاعية أو التابع
- المواءمة
- بحوث السوق كأس لتحديد الإستراتيجية التسويقية) .

العقلية الاستراتيجية لرجال التسويق ووضوح الرؤية

طبيعة المنافسة وأنواعها وخصائصها

الأشكال الجديدة للمنافسة

الطرق المختلفة لتحليل المنافسة

مراحل وخطوات تحليل المنافسة

أساليب تقييم الموقف التنافسي

الاستراتيجيات التسويقية:

- استراتيجيات قيادة السوق : مفهومها ، أهدافها ، عناصرها
- استراتيجيات التحدث السوقي: مفهومها ، أهدافها ، عناصرها
- استراتيجيات التبعية السوقية : مفهومها ، أهدافها ، عناصرها ، حالاتها
- أساليب تقييم واختيار الفرصة والتوقيت والمكان
- مفاهيم التسويق فى ظل حالة عدم التأكد وأساليبه المختلفة
- المزيج التسويقي والبيعى ودوره فى استراتيجيات التسويق



• أساليب تحديد الأسواق المستهدفة

التنبؤ بالمبيعات :

- مفهومه ، أهميته
- دور التنبؤ بالمبيعات في تقييم الموقف التنافسي
- أساليب التنبؤ بالمبيعات: -
- التحليل التاريخي للمبيعات
- قياس آراء الإدارة العليا
- قياس آراء رجال البيع والعملاء
- الاختيارات التسويقية
- إعداد تقديرات الطلب تمثيل أدوار / مواقف عملية / مختبر تدريبي.

فن إجراء المقابلات التسويقية والبيعية:

- استراتيجية جمع البيانات والمعلومات
- تحديد الهدف من المقابلة التسويقية أو البيعية
- أساليب الإعداد للمقابلات التسويقية والبيعية
- افتتاح الحديث التسويقي أو البيعي
- أساليب إتمام المقابلة التسويقية أو البيعية
- السلوكيات الواجب مراعاتها في المقابلات التسويقية والبيعية

مفهوم استراتيجية المنتجات وتطبيقاتها

- استراتيجية التسعير وتطبيقاتها
- ما هي استراتيجية التوزيع ؟
- ما هي استراتيجية الترويج ؟



• تقييم ختام البرنامج

الإتصال مع العملاء

- مفهوم الإتصال
- وسائل الإتصال
- عناصر الإتصال
- مهارات الإتصال
- أبعاد الذات الثلاث
- إستخدام مفهوم العلاقات التبادلية في خلق علاقات تكاملية مع العملاء
- كيفية تجنب العلاقات المتقاطعة مع العملاء

المزيج التسويقي

- السلعة وتركيبها درجة جودتها و مواصفاتها الفنية ومدى إستيفائها لمتطلبات العميل والقابلية للتلف والحجم

السعر و مدى قوته التنافسية و علاقته بالتكلفة

- التوزيع و مهارات رجال البيع و منافذ التوزيع و مدى إقترابها أو إبتعادها عن العملاء و الفرق بين توزيع الجملة و توزيع التجزئة) .

المزيج الترويجي

- مدى ضرورة المزيج الترويجي
- التبيين
- التمييز بعلامة تجارية أو أسم تجاري



- الضمان ضمنى أو صريح
- خدمات ما بعد البيع
- الإعلان
- الترويج
- تنشيط المبيعات
- التغيرات السعرية
- التشكيل
- التنويع
- التبسيط



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 تطوّرهم.
- **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 وسائل 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 والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة إتمام مهنية:**
 - يتم منح المتدربين شهادة إتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
 - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden