



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 | براغ (التشيك) | قاعة فندقية | 2024-04-15 | 2024-04-19 | € 5450 | 25          |

## المشاركون المستهدفون من البرنامج

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

## الهدف من البرنامج

- يهدف هذا البرنامج 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 للبرنامج

- 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 في ظل حالة عدم التأكد وأساليبه المختلفة
  - المزيج التسويقي والبيعي ودوره في 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
    - التنوع
    - 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 اتمام مهنية:
  - يتم منح المتدربين شهادة اتمام 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