



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	ماريلا (إسبانيا)	قاعة فندقية	2024-05-20	2024-05-24	€ 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