



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: الإستراتيجيات المتقدمة في تسويق الخدمات

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-763 | هامبورج (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2025-04-14 | 2025-04-18 | € 5450 | 25          |

### الاهداف العامة

- استيعاب التوجهات الجديدة في التسويق الخدماتي
- تفهم كيفية صياغة استراتيجيات التسويق الخدماتي
- اكتساب مهارات اختيار أفضل مكونات المزيج التسويقي
- اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق رضى العميل
- القدرة على خدمة العميل بالجملة وبالتجزئة
- القدرة على كسب العملاء الجدد والمحافظة على العملاء الحاليين

### المحتوى العلمي

- تقديم البرنامج، وأهدافه، ومكوناته الرئيسة
- ظهور ونشوء علم التسويق
- تعريف مفهوم التسويق الخدماتي
- المزيج التسويقي
- الفرق بين التسويق والبيع
- علاقة التسويق بمفهوم الجودة
- أهداف المزيج التسويقي
- تطوير قنوات الاتصال الداخلية والخارجية
- موجبات وأهمية تسويق خدمات المصرف
- حالة دراسية
- البيع الشامل أو المتقاطع
- العلاقة مع العملاء
- صورة المصرف في أذهان العملاء
- آليات تنفيذية للمحافظة على العميل الحالي واستقطاب العميل الجديد
- التجربة السوقية
- تنظيم الجهود التسويقية القائمة



- فرق العمل
- حالتان دراسيتان
- إرشادات هامة لموظفي خدمة العملاء
- أمثلة من الواقع العملي وحالات أخرى ومراجعة للمادة



## 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