



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية
للتدريب والتطوير



دورة: مفاهيم ومهارات التفاوض البيعي

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-768	كوالالمبور (ماليزيا)	قاعة فندقية	2025-05-12	2025-05-16	€ 4450	25

أهداف البرنامج:

- مناقشة الجوانب الأساسية التي تتضمنها عمليات التفاوض والأسس العلمية والتطبيقية لتحديد استراتيجيات التفاوض الواجب إتباعها لنجاح المفاوضات
- تزويد المشاركين بمهارات فهم السلوك الإنساني وتحليل العلاقات القيادية التفاوضية وكيفية الإعداد النفسي للتفاوض والتخطيط لعمليات التفاوض .
- التعرف على طبيعة عملية التفاوض في مجال البيع
- تحديد مراحل عملية التفاوض البيعي
- التدريب على مهارات أساسية للنجاح في التفاوض
- تنمية القدرات التفاوضية والسيطرة على مجريات عملية التفاوض
- تهيئة المشارك للتعامل مع مشاكل التفاوض البيعي
- كسب ثقة العميل في وقت قصير
- مناقشة مراحل التخطيط للمقابلات البيعية وكيفية التفاوض
- ادراك المصادر الاربعة لقوة المفاوضات
- التعرف على كيفية احتواء أساليب وتكتيكات الطرف الآخر
- تطبيق كيفية التعامل بفاعلية مع الأنماط الرئيسية لشخصية المفاوض
- التغلب على معوقات التفاوض البيعي وكيفية الحصول على صفقة

محتويات البرنامج

- الاتجاهات والمفاهيم الحديثة في مجال التسويق والبيع.
- طبيعة وأهمية التسويق والعوامل المؤثرة في تنفيذها.
- مهارات التفاوض والتعامل مع المواقف البيعية.
- أساسيات وطبيعة عملية التفاوض ومقوماتها
- مفهوم ومتطلبات التفاوض البيعي
- خصائص ومهارات المفاوض الفعال .
- الإعداد للقاء البيعي و المعلومات الواجب توافرها لدى البائع أو مؤدي الخدمة قبل اللقاء البيعي.



- تنفيذ اللقاء البيعي وكيفية تطبيق قاعدة المثلث الذهبي.
- التخطيط لعملية التفاوض
- نصائح هامة للبائع المستشار
- تصميم وتوصيل قيمة أكبر للعميل
- المصادر الأربعة لقوة المفاوض
- الاستراتيجيات المختلفة للأقناع
- الشخصية والسلوك التفاوضي
- المهارات السلوكية وأثرها على التفاوض :
 - العلاقات التبادلية .
 - مهارات الاتصال .
 - تنمية مهارات الإنصات وفن إدارة الحديث البيعي.
 - الإعداد النفسي للتفاوض .
 - تحليل المصالح والمواقف وابتكار الحلول والبدائل .
 - نظم المعلومات التفاوضية .
 - التأثير والإقناع والقدرة على التحفيز والعمل في فريق .
 - مهارات تجنب الرفض والاعتراض .
 - معالجة الاعتراضات وفق توجيه الأسئلة .
 - مهارات التعامل مع الآخرين وكيفية مواجهة اعتراضات العملاء.
 - قياس فاعلية الاتصال في اتجاه واحد وفي اتجاهين
- أساليب وتكتيكات الطرف المقابل
- تحقيق الاتفاق
- خدمات ما بعد البيع وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة.
- تقييم وختام البرنامج

المشاركون في البرنامج

- مندوبو المبيعات.
- محترفو المبيعات.
- مديرو المبيعات.
- مهندسو المبيعات.
- كل من يعمل في أحد جوانب البيع.
- كل من يساعد في نشاطات البيع .



- كل من يساند موظفي المبيعات في عملهم.



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