



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



## دورة: مفاهيم ومهارات التفاوض البيعي

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MCC-768 | هامبورج (ألمانيا) | قاعة فندقية | 2024-06-10 | 2024-06-14 | € 5450 | 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 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