



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: إستراتيجيات وتقنيات ومفاهيم البيع الذكي لموظف المبيعات المحترف

الكود	المدينة	الفندق	البداية	النهاية	السعر	عدد الساعات
MCC-775	بكين (الصين)	قاعة فندقية	2024-06-03	2024-06-07	€ 5450	25

## تعريف الدورة التدريبية

دورة متقدمة تتناول أهم العلوم والفنون وخطوات ومهارات البيع الذكي الحديث وطرق التعامل مع اعتراضات ورفض العملاء بأسلوب ذكي وكشف العديد من الاسرار البيعية الحديثة وقوانين البيع الذكي وانواعه وخطوات زيادة المبيعات بأساليب حديثة وبجهد اقل وتعرف المتدرب/ المشارك بقواعد اللعبة الحديثة في مجال البيع والمبيعات وبأسلوب ذكي كما تتطرق لطرق تطبيق بعض المهارات البيعية الحديثة بالإضافة إلى العديد من الأمثلة الواقعية مع التعريف بمهارات البيع الذكي السبعة والتي غيرت الكثير في عالم البيع والمبيعات بالإضافة الى سيكولوجية البيع والمبيعات الحديثة .

## اهداف الدورة التدريبية

- تنمية وتطوير قدرات المتدربين وزيادة كفاءتهم ومهاراتهم في مفاهيم البيع الذكي وفن طرح الاسئلة والاستماع وطرق التواصل الحديثة ولغة الجسد وايضاح انواع ونماذج البيع المختلفة
- رفع كفاءة المتدربين ومساندتهم على تحقيق اقصى عائد بيعي ممكن
- تعريف المتدربين بأهم النظريات العلمية والعملية لفهم وتحليل سلوك العميل الزبون الاسواق واحداث الطرق لبناء قائمة عملاء زبائن متكاملة مدى الحياة مع طرق استخدام بيع الادارة الذاتية
- ادراك المتدرب لألية اتخاذ وصنع القرار الشرائي من قبل العميل الزبون والحواس البيعية المستخدمة في العملية البيعية
- استخدام تقنية ومعادلة ارضاء العميل الزبون والحصول على ولائه والكشف عن احتياجاته وموانع الشراء



- وطرق التعامل معها
- اكتساب المتدربين المهارات الرئيسية للتعامل مع اعتراضات - رفض - شكاوى العملاء الزبائن وخاصة اعتراضات ورفض وشكاوى السعر
- التعرف بالعروض البيعية وخطوات بدء وانهاء العملية البيعية بنجاح والبيع من خلال الهاتف
- اكتساب فن الاتصال والتواصل والتفاوض الفعال مع العملاء الزبائن السوق المديرين وزملاء العمل
- التعرف على الأنماط والانواع المختلفة للعملاء وكيفية التعامل معهم وجهاً لوجه وعلى الهاتف
- تعريف المتدربين بأحدث الطرق والاساليب لتحسين خدمة العميل الزبون وكسب ولائه والتعرف على صناع القرار الشرائى وكيفية التعامل معهم وجذبهم وفتح منافذ بيع جديدة وكيفية البيع لعملاء المنافسين
- التطوير والتحسين المستمر لذات مسئولى المبيعات وما يترتب على ذلك من تطور في عملية البيع
- التعرف على بيع الادارة الذاتية والمهارات السبعة والخطوات الثلاثة للوصول الى درجة الاحتراف البيعى
- بالإضافة الى تطوير طريقة تفكير مسئول البيع واستخدام افضل طرق البرمجة العصبية للتحكم فى عملية البيع وطرق اتمامها بفعالية

## الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- موظفي التسويق والبيع والمبيعات في الشركات والمؤسسات والمشاريع .
- موظفي العلاقات العامة في القاطع الخاص والعام.
- المدراء ورؤساء الأقسام في القاطع الخاص والعام.
- موظفي العمل التطوعي والخيري.
- مسؤولي المبيعات.
- موظفي الاستقبال وخدمة الجمهور-الأشخاص المهتمين بالدخول إلى عالم البيع والمبيعات.
- الطلاب الراغبين في تعلم المهارات الحديثة في عالم البيع والمبيعات بغض النظر عن تخصصاتهم .

## المحتويات العلمية للدورة التدريبية



## المهارات السبعة ومعادلة التفكير

- اتيكيت البيع والمبيعات الحديثة
- طرق تقديم النفس ومعادلة AIDA لجذب العميل
- معادلة تطوير الذات للبائع الذكي BSA لتحسين الأداء
- الفرق بين السلوك والأسلوب ؟
- معادلة التفكير الصحيح لمسئول التسويق والبيع والمبيعات
- مهبطات البيع الثلاثة وأسباب فشل ونجاح مسؤولي البيع والمبيعات وكيفية القضاء على أشباح البيع؟
- المهارات السبعة لمسؤولي البيع والمبيعات لزيادة المبيعات وتطوير الأداء
  - مهارة الكلمات السلبية والايجابية فى البيع
  - مهارة فن طرح الأسئلة وأنواع الأسئلة
  - مهارة الاستماع
  - وفن التفاوض
  - فنون الاتصال
  - مهارة البرمجة العصبية دائرة إستراتيجية NLP و لغة الجسد نبرات الصوت طريقة الكلام وانتقاء الكلمات المناسبة واستخدام الحواس الثلاثة فى العملية البيعية

## فن خدمة العملاء وكل مايتعلق بالعميل والزبون والمستهلك

- التعريف بالعواطف الرئيسية التي تدفع للشراء وعلامات الشراء ؟
- الحاجات الأربعة للمشتريين وكيفية التعامل معها والفرق بين العميل الزبون المستهلك؟
- أنواع العملاء و صناع القرار الشرائي وكيفية مواجهتهم والتعامل معهم ؟
- أنواع مخاوف وتردد العميل من اتخاذ القرار الشرائي ؟
- فن العروض التقديمية للمبيعات
- خطوات بدء وإنهاء العملية البيعية واستراتيجية SAB للبيع الاستشاري ومابعد العملية البيعية ؟
- طرق الرد على اعتراضات العملاء وكيفية التعامل مع الاعتراض على السعر وفق استراتيجية LSCPA البيع



الاستشاري واستخدام أسئلة تساعد على تقديم السعر الملائم؟

- مصادر الحصول على عملاء جدد وطرق جذبهم وكيفية المحافظة على العملاء الدائمين وتنميتهم وزيادة حجم المبيعات من خلالهم وطرق تقسيم قوائم العملاء وخدمة ما بعد البيع؟

قواعد وأنواع البيع والبيع الالكتروني من خلال وسائل التكنولوجيا الحديثة واهم مصطلحات اللغة الانجليزية في عالم البيع والمبيعات؟

- الجوال ورسائل SMS - الشبكة العنكبوتية الانترنت - موقع الشركة الالكتروني - البريد الالكتروني - مجلة الشركة

قواعد وأنواع البيع والمديونيات وماهية الميزة المتفردة “وكيفية البيع لعميل المنافس .

مفهوم البيع من خلال الهاتف واستخدام الكلمات العشرة السحرية والكلمات الايجابية؟

المبادئ الخمسة لتحقيق النجاح في عالم البيع والمبيعات؟

إدارة الوقت ومتابعة حركة السير لمسئولي البيع والمبيعات واهم مصطلحات اللغة الانجليزية المستخدمة في عالم البيع والمبيعات؟

طرق إعداد خطة بيع يومية مختصرة لمسئولي البيع والمبيعات؟



## 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 تطورهم.
- **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 وسائط 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 والمدرسين 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 اضافية.
- **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