



## دورات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

# دورة: إستراتيجيات البيع وخدمات ما بعد البيع ومفاهيم كسب العملاء والحفاظ عليهم

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	عدد الساعات	السعر
755	مدريد (إسبانيا)	قاعة فندقية	2027-02-15	2027-02-19	25	EUR 5450

## محتوى الدورة التدريبية

- مقدمة الى النظرة الحديثة لعلم البيع و التسويق و أهمية ذلك في انجاح المؤسسة.
- مراحل دورة البيع.
- المعادلة الرائعة لزيادة المبيعات للعالم مارك.
- تعريف المبيعات
- استراتيجية البيع
- تعريف المبيعات الإستراتيجية
- مفاهيم البيع الاستراتيجي و طرق تطبيقها
- خطوات البيع الذكي.
- الخطوات الفعالة لتطبيق استراتيجية بيع ناجحة
- الخطوات الخمسة الأكثر مهارة لإغلاق عملية البيع.
- تطوراساليب الترويج والبيع الشخصي.
- افتتاحية عملية البع الناجح.
- صفات البائع المحترف.
- البحث عن عميل
- أنواع العروض البيعية



- المفاوضات البيعية
- التعرف على صناع القرار الشرائي وكيفية التعامل مع العملاء وجذبهم
- فتح منافذ بيع جديدة وكيفية البيع لعملاء المنافسين.
- مصادر الحصول على زبائن جدد وطرق جذبهم.
- كيفية التغلب على التحديات اثناء عملية البيع.
- كيف تحصل علي بيانات العملاء الجدد؟
- النظام التمثيلي و كيفية تأثيره في المبيعات.
- خدمات ما بعد البيع كمدخل للإحتفاظ بالعملاء
- استراتيجيات خدمة ما بعد البيع.
- أهمية خدمة ما بعد البيع لكسب عملاء دائمين.
- بعض الحقائق عن خدمة ما بعد البيع.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في خدمات ما بعد البيع
- مواصفات خدمة ما بعد البيع.
- عمليات خدمة ما بعد البيع و مواصفات مقدمي الخدمة.
- كيفية اظهار الإهتمام بالعميل.
- طرق أساليب تحسين خدمة العميل وكسب ولاءه
- أثر خدمات ما بعد البيع في الاحتفاظ بالعملاء.
- أنواع العملاء
- تحليل أنواع العملاء
- احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أفضل الاستراتيجيات للاحتفاظ بالعملاء.
- النزاعات و شكاوى العملاء.
- التعامل مع الشكاوي و حلها.
- التعامل مع اعتراضات العملاء.
- لغة الجسد وأستخدامتها القوية في الإقناع.



- العادات العشرة لرجل المبيعات المميز.
- كيف نكتشف مايفكر به العميل ونستخدمه في التأثير عليه وإقناعه
- مفهوم التسويق ورضا العملاء
- التعريف بالتسويق الشخصي و التسويق التقليدي.
- التعريف برضاء العملاء.
- التحول من الرضاء الي الولاء.
- الإطار العام لقياس رضاء العملاء
- طرق قياس رضاء العملاء
- دور ومسئولية العلاقات مع العملاء في قياس رضاء العملاء
- أسلوب الاتصال بالعملاء.
- تصميم حملات قياس رضاء العملاء
- جمع البيانات عن رضاء العملاء
- البيانات التي تركز عليها إدارة علاقات العملاء
- البيانات الديمغرافية والبيانات السلوكية ... إلخ
- المتابعة ما بعد البيع



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصاً لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

### أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحاً حتى 2:00 ظهراً في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحاً حتى 3:00 ظهراً في المدن الأوروبية والآسيوية.

### البرامج التدريبية تتضمن :

- استراحة قهوة يوميا خلال المحاضرات لضمان راحة المشاركين.