



دورات التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

دورة: مفاهيم ومهارات التفاوض البيعي

الكود	المدينة	الفندق	نهاية التدريب	بداية التدريب	عدد الساعات	السعر
768	برلين (ألمانيا)	قاعة فندقية	2026-04-13	2026-04-17	25	EUR 5450

محتويات الدورة التدريبية

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 المفاوضون الفعال.

الإعداد للقاء البيعي و المعلومات الواجب توافرها لدى البائع أو مؤدي الخدمة قبل اللقاء البيعي.

تنفيذ اللقاء البيعي وكيفية تطبيق قاعدة المثلث الذهبي.

الخطيط لعملية التفاوض

نصائح هامة للبائع المستشار



تصميم وتوسيع قيمة أكبر للعميل

المصادر الاربعة 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 والموافق وابتكار الحلول والبدائل .
- نظم المعلومات التفاوضية .
- التأثير والإقناع والقدرة على التحفيز والعمل في فريق .
- مهارات تجنب الرفض والاعتراض .
- معالجة الاعتراضات وفق توجيهه الأسئلة .
- مهارات التعامل مع الآخرين وكيفية مواجهة انتقادات العملاء.
- قياس فاعلية الاتصال في اتجاه واحد وفي اتجاهين

أساليب وتقنيات الطرف المقابل

تحقيق الاتفاق

خدمات ما بعد البيع وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة.



تقييم وختام الدورة



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير تعتمد على أحد 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 :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.