



# الاستراتيجية الدورة التدريبية الشاملة في المبيعات الاحترافية لخدمات الشركات وتطوير العلاقات

Ref: #SAL5425



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

عميقاً لاحتياجات العملاء المبيعات مجرد عملية إتمام صفقة، بل أصبحت فناً في عالم الأعمال شديد التنافسية اليوم، لم تعد التدريبية على تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات وبناء علاقات قوية ومستدامة. تركز هذه الدورة وعلماً يتطلب فهماً المفاهيم التقليدية للمبيعات لتركز على الاحترافية في قطاع الخدمات. تتجاوز الدورة اللازمة لتحقيق التميز في مجال المبيعات BIG BEN Training Center الفعالة، وتطوير مهارات التفاوض المتقدمة. يقدم استراتيجيات البيع الحديثة، إدارة علاقات العملاء من والممارسات العملية، مع التركيز على تطبيقاتها في التي تستند إلى أحدث النظريات الأكاديمية هذه الدورة الشاملة سلوكيات الشراء للخدمات. كما استكشف أساليب البيع الاستشارية، بناء الولاء سوق الخدمات التنافسي. سيتمكن المتدربون مجال إدارة إيرادات المبيعات من خلال نهج استباقي ومبتكر. تتناول الدورة تحسين تجربة العملاء وكيفية زيادة للعملاء، وتحليل (فيليب كوتلر) الذي أسهم Philip Kotler المبيعات، وتستلهم من أعمال شخصيات بارزة مثل تعتمد الدورة على رؤى الخبراء في الذين يسعون لتعزيز الاستراتيجية. هذه الدورة صممت خصيصاً لتلبية كبير في تطوير مفاهيم التسويق والمبيعات بشكل الأعمال. قدراتهم في المبيعات الرقمية للخدمات وتطوير احتياجات المحترفين الطموحين



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء المبيعات
- مندوبي المبيعات
- مقدمي الخدمات
- أخصائيو تطوير الأعمال
- مدراء حسابات العملاء
- المسؤولين عن خدمة العملاء
- رواد الأعمال في قطاع الخدمات
- المشرفين على فرق المبيعات

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الخدمات المالية والبنوك
- قطاع التأمين
- قطاع الاستشارات الإدارية
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- قطاع الرعاية الصحية
- قطاع التعليم والتدريب
- قطاع الضيافة والسياحة
- قطاع العقارات
- الهيئات الحكومية والمنظمات غير الربحية

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة المبيعات
- إدارة تطوير الأعمال
- إدارة التسويق
- إدارة علاقات العملاء
- إدارة العمليات
- إدارة خدمة العملاء
- الإدارة العامة

## أهداف الدورة التدريبية:

- أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- قطاع الخدمات، تحديد الفرص الجديدة في المبيعات الاحترافية في
  - العملاء، بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء لزيادة ولاء
  - تطبيق أساليب البيع الاستشاري بفعالية
  - استراتيجيات البيع، فهم عميق ل سلوكيات الشراء للخدمات وتأثيرها على
  - بنجاح، تطوير مهارات التفاوض المتقدمة وإبرام الصفقات
  - استخدام أدوات وتقنيات المبيعات الرقمية للخدمات
  - تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم
  - التنظيمية، وضع خطط مبيعات استراتيجية لتحقيق الأهداف
  - قياس وتحليل أداء المبيعات وتحديد مجالات التحسين
  - التعامل مع اعتراضات العملاء بفعالية واحترافية

## منهجية الدورة التدريبية:



للمشاركين. يتم تصميم تركيز على الجمع بين المعرفة النظرية والتطبيق تتبنى هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة، الاحترافية في قطاع الخدمات، مع التركيز المحتوى ليتناسب مع احتياجات المتدربين في مجال العملي لضمان أقصى استفادة الخدمات متنوعة من الأساليب التعليمية، مثل دراسات الحالة على تطوير المهارات العملية. تشمل المنهجية مجموعة المبيعات النظرية لحل المشكلات التنافسي. سيتمكن المشاركون من تحليل سيناريوهات الواقعية التي تستعرض تحديات وفرص قطاع واستراتيجيات البيع الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، العملية المتعلقة بإدارة علاقات العملاء الفعالة مختلفة وتطبيق المفاهيم يتم توفيراً جلسات تفاعلية وتمارين تطبيقية، مما يشجع على تبادل تعتمد الدورة على العمل الجماعي من خلال ورش عمل وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين تفاعلية مكثفة تتيح للمشاركين طرح الأسئلة، الخبرات والمعارف بين المتدربين. إيرادات استخدام أحدث تقنيات المبيعات وأدوات تحليل الأداء الخبراء. كما يحرص Big Ben Training Center على المناقشة، ما تعلموه مباشرة في المبيعات وتحسين تجربة العملاء. تهدف هذه المنهجية لتعزيز فهم المشاركين لكيفية تحقيق زيادة الولاء للعملاء. بيئات عملهم، مما يساهم في تطوير الأعمال وبناء إلى تمكين المتدربين من تطبيق



## خريطة المحتوى التدريبي (معايير الدورة التدريبية):

### قطاع الخدمات الوحدة الأولى: أساسيات المبيعات الاحترافية في

- مقدمة شاملة عن مفهوم المبيعات في قطاع الخدمات.
- الفرق بين بيع المنتجات وبيع الخدمات.
- أهمية بناء العلاقات في المبيعات الخدمية.
- فهم دور المبيعات في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- تحديد أنواع العملاء في قطاع الخدمات.
- تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- أخلاقيات المبيعات في بيئة الخدمات.

### الخدمات الوحدة الثانية: استراتيجيات البيع الحديثة في

- الحل: استراتيجيات البيع الاستشاري: من الاستماع إلى
- أساليب البيع الموجه بالحلول ((Solution Selling))
- تقنيات البيع القيمي ((Value Selling))
- تطوير عروض القيمة المضافة للخدمات.
- ((Up-selling and Cross-selling)) البيع المتبادل والبيع التصاعدي
- الاستفادة من تحليل البيانات في قرارات البيع.
- تخصيص العروض لتلبية احتياجات العملاء الفردية.

### الأعمال الوحدة الثالثة: إدارة علاقات العملاء وتطوير



- مقدمة لأنظمة إدارة علاقات العملاء ((CRM))
- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم
- إدارة توقعات العملاء وتقديم خدمة استثنائية
- حل شكاوى العملاء بفعالية واحترافية
- بناء شبكات علاقات احترافية ((Networking))
- استراتيجيات تطوير الأعمال في الأسواق الجديدة

## مع الاعتراضات الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض المتقدمة والتعامل

- مبادئ التفاوض الفعال في المبيعات الخدمية
- تقنيات الإقناع والتأثير
- التعامل مع اعتراضات العملاء الشائعة
- استراتيجيات إغلاق الصفقات بنجاح
- التفاوض على السعر والقيمة
- بناء الثقة والمصداقية خلال عملية التفاوض
- تحليل ديناميكيات التفاوض المختلفة

## العملاء الوحدة الخامسة: المبيعات الرقمية وتحسين تجربة

- الاستفادة من المنصات الرقمية في المبيعات
- التسويق بالمحتوى لدعم جهود المبيعات
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في بناء العلاقات
- تحسين تجربة العميل عبر القنوات الرقمية
- أتمتة عمليات المبيعات
- الرقمية تحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للمبيعات
- ابتكار حلول لتعزيز رضا العملاء رقمياً



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

إلى الثقة والقيمة بين تحقيق أهداف الإيرادات الفورية وبناء علاقات كيف يمكن لفرق المبيعات في قطاع الخدمات التوفيق المتبادلة في بيئة أعمال متغيرة باستمرار؟ عملاء طويلة الأمد تستند

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



بل تركز على في تناول المبيعات الاحترافية في قطاع الخدمات، حيث تتميز هذه الدورة التدريبية بنهجها الشامل والعملي الرائدة. ما يميز هذه الدورة هو تزويد المتدربين ب رؤى عملية وأمثلة واقعية مستقاة لا تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، قطاع الخدمات التنافسي، مع تقديم حلول مبتكرة ل التركيز على التحديات والفرص الفريدة التي يواجهها من تجارب الشركات وورش عمل تطبيقية تتيح تعتمد الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية، تتضمن تحسين تجربة العملاء وزيادة إيرادات المبيعات. بناء على استراتيجيات البيع الحديثة، مثل البيع للمشاركين ممارسة ما تعلموه وتطبيقه مباشرة. نركزاً دراسات حالة معمقة، الدورة إلى أحدث تقنيات ولاء العملاء من خلال فهم عميق ل سلوكيات الشراء الاستشاري والبيوع الموجهة بالحلول، وكيفية مثل في تطوير الأعمال. لا تقتصر الدورة على الأدوات المبيعات الرقمية للخدمات وكيفية الاستفادة منها للخدمات. كما تتطرق يقدم BIG BEN Training مهارات التفاوض المتقدمة والقدرة على التعامل مع التقنية، بل تركز على تطوير المهارات الشخصية يضمن حصول المتدربين على معرفة عميقة وقابلة هذه الدورة بخبرة أكاديمية وعملية، مما Center اعتراضات العملاء بفعالية. الاحترافية، للتطبيق لتحقيق التميز في مجال المبيعات