



**حلول مبتكرة الدورة التدريبية: المبيعات الاستشارية المتقدمة -
استراتيجيات فهم احتياجات العملاء وبناء**

Ref: #SAL7201



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



الأمر مقتصرًا على مجرد علاقات مستدامة وذات قيمة مع العملاء في المشهد تُعد المبيعات الاستشارية حجر الزاوية في بناء تلك وعلمًا في فهم التحديات الحقيقية التي يواجهها بيع المنتجات أو الخدمات، بل امتد ليصبح فنًا التجاري المعاصر. لم يعد BIG BEN تُقدم منظورًا للاحتياجات المعقدة. هذه الدورة التدريبية الشاملة للعميل، وتقديم حلول مُصممة خصيصًا لتلبية تطوير المهارات الأساسية اللازمة لتحويل مندوب عميقًا في أسس ومبادئ المبيعات الاستشارية، مُركزة من Training Center وتطوير استراتيجي للعميل. تتناول الدورة منهجيات متقدمة في المبيعات التقليدي إلى مستشار موثوق به وشريكًا على والاستراتيجية للشركات. عروض قيمة تتجاوز مجرد الميزات والفوائد لتلامس تحليل احتياجات العميل الخفية والظاهرة، "SPIN Selling" الذي يُعد كتابه "(Neil Rackham) استنادًا إلى أعمال مفكرين بارزين مثل نيل راكمهام جوهر التحديات التشغيلية لتعزيز قدرتهم على طرح الأسئلة تسعى الدورة إلى تزويد المشاركين بأدوات عملية أساسيًا في المبيعات الاستشارية، مرجعًا الاعتراضات ببراعة، حلول مبتكرة تُحدث فارقًا حقيقياً. سيتعلم الصحيحة، والاستماع بفعالية، وبناء الثقة، وتقديم تقنيات مُجربة الأداء الكلي للعميل. هذه الدورة هي رحلة وإدارة دورة المبيعات بفاعلية، وقياس تأثير حلولهم المتدربون كيفية التعامل مع التميز في عالم الأعمال التنافسي، متكاملةً نحو إتقان فن المبيعات الاستشارية وتحقيق على



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو المبيعات
- مندوبو المبيعات
- متخصصو تطوير الأعمال
- مديرو علاقات العملاء
- المستشارون التجاريون
- أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة
- رواد الأعمال
- المسؤولون عن الحسابات الرئيسية
- العملاء المتخصصون في التسويق الذين يتعاملون مباشرة مع
- المهندسون والفنيون الذين يقدمون حلولاً معقدة
- حلول ذات قيمة مضافة كل من يسعى لتعزيز مهاراته في فهم العملاء وتقديم

القطاعات والصناعات المستهدفة:



- قطاع الخدمات المالية والبنوك والتأمين.
- قطاع تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والاتصالات.
- قطاع الرعاية الصحية والأدوية.
- قطاع التصنيع والهندسة.
- قطاع الاستشارات والإدارة.
- قطاع العقارات والإنشاءات.
- قطاع التعليم والتدريب.
- قطاع الطاقة والموارد.
- قطاع الخدمات اللوجستية والنقل.
- الهيئات الحكومية والجهات شبه الحكومية.
- المنظمات غير الربحية.
- الشركات الناشئة في مختلف القطاعات.
- صناعة التجزئة والتجارة الإلكترونية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المبيعات.
- إدارة تطوير الأعمال.
- إدارة التسويق.
- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة العمليات.
- إدارة العلاقات العامة.
- إدارة المنتجات.
- إدارة المشاريع.
- الإدارة العليا.
- قسم الاستشارات.



أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- والظاهرة. فهم عميق لاحتياجات العملاء وتحدياتهم الخفية
- الاستراتيجية. تطوير مهارات الاستماع الفعال وطرح الأسئلة
- بناء الثقة والعلاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- تحليل فرص المبيعات الاستشارية وتقدير قيمتها.
- الفريدة. تصميم وتقديم حلول مخصصة تلبي متطلبات العملاء
- إتقان فن التعامل مع الاعتراضات وتحويلها إلى فرص.
- إدارة دورة المبيعات الاستشارية بكفاءة وفعالية.
- الاستشارية. تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لقياس نجاح المبيعات
- النتائج. استخدام تقنيات التفاوض المتقدمة لتحقيق أفضل
- المبيعات. تطبيق المبادئ الأخلاقية في جميع جوانب عملية
- مبتكرة. تحويل التحديات المعقدة إلى فرص لتقديم حلول
- المقترحة. تعزيز القدرة على إقناع العملاء بقيمة الحلول
- بناء شبكة علاقات مهنية قوية تدعم أهداف المبيعات.

منهجية الدورة التدريبية:



بين النظريات الأكاديمية التدريبية على منهجية تعليمية تفاعلية وشاملة، يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة تتضمن المنهجية مجموعة متنوعة من أساليب التدريب والتطبيقات العملية لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تركز على المزج المفتوحة. في المبيعات الاستشارية، مما يتيح للمشاركين فرصة التي تشمل المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء تقدم سيناريوهات متنوعة من عالم تُشكل دراسات الحالة الواقعية جزءاً أساسياً من طرح الأسئلة والمشاركة في المناقشات المشكلات وتطبيق المفاهيم النظرية في سياقات عملية. الأعمال الحقيقي، مما يمكن المتدربين من تحليل الدورة، حيث المشكلات في بيئة من خلال ورش العمل التفاعلية التي تُصمم لتحفيز بالإضافة إلى ذلك، تُشجع الدورة على العمل الجماعي المبيعات الحقيقية، مما يمنح المشاركين تعاونية. تُقام جلسات لعب الأدوار لتمثيل التفكير النقدي وتطوير مهارات حل والمفصلة آمنة وتلقي تغذية راجعة فورية من المدربين فرصة لممارسة تقنيات المبيعات الاستشارية في بيئة سيناريوهات القوة وتحسين المجالات التي تتطلب بعد كل تمرين وعملية محاكاة لتمكين المتدربين من الزملاء. تُقدم التغذية الراجعة البناءة بيناتهم المهنية. العملية التي تُعزز الفهم العميق للمفاهيم وتُمكن التطوير. تُركز المنهجية أيضاً على التمارين تحديد نقاط العملاء وتقديم حلول مبتكرة، تُصمم الدورة لتمكين المشاركين من اكتساب المهارات المشاركين من تطبيقها بفعالية في تحقيق أهداف المبيعات وبناء اللازمة لفهم احتياجات



علاقات قوية ومستدامة، مما يعزز قدرتهم على



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الثقة: الوحدة الأولى: أسس المبيعات الاستشارية وبناء

- الحديث: مفهوم المبيعات الاستشارية وأهميتها في السوق
- الاستشارية: الفرق بين المبيعات التقليدية والمبيعات
- أهمية بناء الثقة والمصداقية مع العملاء.
- تقنيات الاستماع الفعال والأسئلة المفتوحة.
- فهم تحديات العملاء وآلامهم.
- أخلاقيات المبيعات الاستشارية.
- تحديد توقعات العملاء وإدارتها.

الحلول: الوحدة الثانية: تحليل احتياجات العملاء وتحديد

- مراحل عملية تحليل الاحتياجات.
- تقنيات رسم خرائط رحلة العميل.
- تحديد الاحتياجات الظاهرة والخفية للعملاء.
- ربط احتياجات العميل بالحلول الممكنة.
- استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم العملاء.
- تحديد القيمة المضافة التي تقدمها الحلول.
- تطوير عروض قيمة مقنعة.

الوحدة الثالثة: تصميم وتقديم الحلول المبتكرة.



- مراحل تصميم الحلول المخصصة
- استراتيجيات عرض الحلول بطريقة مؤثرة
- تقديم العروض التقديمية الفعالة
- بناء دراسات حالة مقنعة
- إشراك العميل في عملية تصميم الحل
- التعامل مع الأسئلة الصعبة أثناء العرض
- تحويل الميزات إلى فوائد وقيم حقيقية للعميل

الوحدة الرابعة: إدارة الاعتراضات والتفاوض

- فهم أنواع الاعتراضات الشائعة
- استراتيجيات التعامل مع الاعتراضات بفعالية
- تقنيات تحويل الاعتراضات إلى فرص
- مبادئ التفاوض في المبيعات الاستشارية
- التفاوض على القيمة وليس السعر
- بناء سيناريوهات تفاوض رابح-رابح
- فن الإغلاق الناجح للصفقات

الأمدة الوحدة الخامسة: قياس الأداء وبناء العلاقات طويلة

- مؤشرات الأداء الرئيسية للمبيعات الاستشارية
- أهمية المتابعة وخدمة ما بعد البيع
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- استراتيجيات تنمية الحسابات الرئيسية
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الأداء
- تحويل العملاء إلى سفراء للعلامة التجارية
- التطوير المستمر لمهارات المبيعات الاستشارية



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:

عملائها وتلبية تطلعاتهم ديناميكية السوق وتُحدث تحولاً جذرياً في فهم كيف يمكن للمبيعات الاستشارية أن تُغير من المستقبلية؟ الشركات لاحتياجات

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



المباشر. إنها تقدم نهجاً الجانبي الاستشاري للمبيعات، متجاوزةً الأساليب تتميز هذه الدورة التدريبية بتركيزها العميق على فهم جوهر احتياجات العملاء بدلاً من مجرد الاستجابة أكاديمياً وعملياً في آن واحد، يُمكن المشاركين من التقليدية للبيع للمتدربين رؤى على أطر عمل مثبتة ومستقاة من أبحاث رائدة في مجال لطلبتهم السطحية. ما يميز هذه الدورة هو اعتمادها والمعرفة. بدلاً من التركيز على أدوات معينة أو ثاقبة حول كيفية بناء علاقات قائمة على الثقة المبيعات الاستشارية، مما يوفر المبيعات من أن يصبحوا شركاء الاستشارية والمهارات التحليلية والتواصلية التي برمجيات، تركز الدورة على تطوير العقلية المشاركين من الأمثلة العملية ودراسات الحالة الواقعية التي استراتيجيين لعملائهم. يتم تسليط الضوء على تمكن مندوبي الدورة على أهمية التفكير النقدي تطبيق المفاهيم النظرية في سياقات عملية وملموسة. تُقدم تحديات حقيقية، مما يُمكن يُجهز المشاركين المتدربين على تقديم قيمة حقيقية تتجاوز توقعات والابتكار في تصميم الحلول، مما يُعزز من قدرة كما تُشدد بل لبناء شراكات طويلة الأمد تساهم في نمو بالمعرفة والمهارات اللازمة ليس فقط لإبرام العملاء. هذا النهج الشامل الأعمال على المدى الطويل. الصفقات،