



**المتقدمة لتحقيق الدورة التدريبية: المبيعات السلسة - بناء ولاء  
النمو المستدام العملاء وتجربة خالية من الاحتكاك**

Ref: #SAL8559



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

العميل لتعزيز فن وعلم المبيعات السلسة، وهي مقارنة حديثة تركز تُقدم هذه الدورة التدريبية المتعمقة رؤى شاملة في لم يعد البيع مجرد عملية إتمام صفقة، بل الولاء وتحقيق نمو مستدام. في عالم الأعمال سريع على إزالة العقبات وتحسين رحلة المبادئ الأساسية علاقات قائمة على الثقة، وتوفير تجربة شراء لا أصبح يتطلب فهمًا عميقًا لسلوك المستهلك، وبناء التطور، العميل وحتى تطبيق استراتيجيات تسليم للمبيعات الخالية من الاحتكاك، بدءاً من تحديد نقاط تُنسى. تستكشف هذه الدورة سيالديني (Dr.) الأبحاث والنماذج النظرية، بما في ذلك إسهامات قيمة لا مثيل لها. يستفيد المشاركون من أحدث الألم لدى والذي تُعد أعماله حجر الزاوية في فهم ديناميكيات في مجال الإقناع والتأثير، (Robert Cialdini) الأكاديمي البارز الدكتور روبرت لتحويل عمليات المبيعات على تمكين المحترفين من خلال تزويدهم بالأدوات المبيعات الفعالة. يركز BIG BEN Training Center على يؤدي إلى زيادة معدلات التحويل، وتحسين الاحتفاظ التقليدية إلى تجارب سلسة ومُرضية للعملاء، مما والتقنيات اللازمة التكنولوجيا لتبسيط مثل تحسين مسار المبيعات، وتطوير مهارات الاستماع بالعملاء، وتنمية الإيرادات. ستُغطي الدورة مواضيع العمليات، والنشاط، وبناء الثقة، واستخدام



## لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مدراء المبيعات.
- مندوبي المبيعات.
- محترفي خدمة العملاء.
- أخصائيين تطوير الأعمال.
- مدراء المنتجات.
- رواد الأعمال.
- العملاء المسؤولين التنفيذيين الذين يسعون لتحسين تجربة
- المسوقين الرقميين.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المصرفي والمالي.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الخدمات اللوجستية وسلاسل الإمداد.
- التكنولوجيا والاتصالات.
- الرعاية الصحية والأدوية.
- الضيافة والسياحة.
- الاستشارات وخدمات الأعمال.
- التعليم والتدريب.
- العقارات والإنشاءات.
- الجهات الحكومية والقطاع العام.
- المؤسسات غير الربحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة المبيعات
- خدمة العملاء
- تطوير الأعمال
- التسويق
- إدارة المنتجات
- العمليات
- الإدارة العليا
- الموارد البشرية (لتطوير الكفاءات)

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم رحلات عملاء سلسلة وخالية من الاحتكاك
- المدى الطويل بناء استراتيجيات مبيعات تعزز ولاء العملاء على
- البيع تطبيق مبادئ الإقناع الفعّال في كافة مراحل عملية
- تحديد وتجاوز نقاط الضعف في مسار المبيعات
- والاحتفاظ تحسين تجربة العميل الشاملة لزيادة الرضا
- استخدام أدوات وتقنيات تيسير المبيعات
- العملاء تطوير مهارات التواصل الفعّال والاستماع النشط مع
- العملاء تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز العلاقات مع

## منهجية الدورة التدريبية:



العملية الواقعية التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين الأسس يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية النظرية المتينة والتطبيقات بشكل خاص على معززة بمناقشات جماعية حيوية لتشجيع تبادل الخبرات في مجال المبيعات السلسلة وبناء ولاء العملاء، مزيجاً حقيقية من عالم الأعمال لتطبيق دراسات الحالة العملية، حيث يُحلل المشاركون والمعارف بين المتدربين. يتم التركيز فهمهم الدورة ورش عمل تطبيقية تتيح للمتدربين ممارسة المفاهيم النظرية وتطوير حلول مبتكرة. كما تتضمن سيناريوهات الأنشطة الجماعية جزءاً أساسياً للمبيعات السلسلة وكيفية بناء تجربة خالية من المهارات المكتسبة في بيئة محاكاة، مما يعزز معقدة، مما ينمي لديهم مهارات التعاون والقيادة. من الدورة، حيث يعمل المشاركون في فرق لحل مشكلات الاحتكاك. تُشكل والمهام لتكون ذات صلة مستمر لضمان تطور الأداء والتركيز على مجالات تُقدم التغذية الراجعة الفردية والجماعية بشكل مما يضمن أن تكون المهارات المكتسبة مباشرة بالتحديات التي يواجهها المحترفون في بيئات التحسين. تُصمم التمارين قابلة للتطبيق فوراً في بيئاتهم المهنية والعمل اليومية،

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):



## الوحدة الأولى: فهم المبيعات السلسلة ولاء العملاء.

- مقدمة إلى مفهوم المبيعات السلسلة.
- أهمية بناء تجربة خالية من الاحتكاك للعملاء.
- الفرق بين المبيعات التقليدية والمبيعات السلسلة.
- مفاهيم ولاء العملاء وأهميتها في النمو المستدام.
- تأثير التجربة الإيجابية على سلوك الشراء المتكرر.
- التحول الرقمي وتأثيره على توقعات العملاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم.

## الوحدة الثانية: تحليل رحلة العميل ونقاط الاحتكاك.

- تحديد مراحل رحلة العميل بالتفصيل.
- أدوات تحليل نقاط الاحتكاك في كل مرحلة.
- فهم تحديات العملاء ومصادر الإحباط.
- تصميم خرائط رحلة العميل.
- الاستماع إلى صوت العميل (VoC) وأهميته.
- تحليل البيانات لتحديد فرص التحسين.
- تطبيق نموذج (AIDA) في سياق المبيعات السلسلة.

## الفعال. الوحدة الثالثة: استراتيجيات بناء الثقة والإقناع



- أهمية الثقة في عملية المبيعات السلسلة.
- تقنيات بناء علاقات قوية ودائمة مع العملاء.
- مبادئ الإقناع الستة للدكتور روبرت سيالديني.
- فن الاستماع النشط وطرح الأسئلة الذكية.
- التعامل مع الاعتراضات بفعالية وبناءة.
- تقديم الحلول بدلاً من المنتجات.
- التواصل الشفاف والصادق.

### الوحدة الرابعة: تيسير عملية البيع وتحسين التحويل.

- تحسين مسار المبيعات لتقليل الاحتكاك.
- استخدام التكنولوجيا لتبسيط العمليات.
- أتمتة المهام المتكررة في المبيعات.
- تحليل مقاييس التحويل وتحسينها.
- دور التسويق في دعم المبيعات السلسلة.
- استراتيجيات المتابعة الفعالة.
- بناء عروض قيمة مقنعة.

### المستدام. الوحدة الخامسة: الحفاظ على ولاء العملاء والنمو

- استراتيجيات ما بعد البيع لتعزيز الولاء.
- برامج ولاء العملاء الفعالة.
- التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها لفرص.
- أهمية خدمة العملاء الممتازة.
- بناء مجتمعات العملاء.
- البيع المتبادل والبيع الزائد بطريقة سلسلة.
- قياس العائد على الاستثمار في ولاء العملاء.



## 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:

تكتيك بيعي؟ ثقافتها التنظيمية الشاملة لضمان استدامتها كنهج كيف يمكن للمنظمات دمج مبادئ المبيعات السلسلة في متكامل وليس مجرد

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



مع العملاء من خلال يتجاوز مجرد تعليم تقنيات البيع التقليدية، ليغوص تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها الفريد الذي الجانب الأكاديمي والتطبيقي معاً، حيث تجارب خالية من الاحتكاك. ما يميز هذه الدورة هو في جوهر بناء علاقات مستدامة على والإقناع، ونطبقها على سيناريوهات عملية. بدلاً من نستلهم من أعمال رواد الفكر في مجالات علم النفس تركيزها على مع أي بيئة عمل. تطوير رؤى استراتيجية وتمكين المشاركين من التفكير التركيز على أدوات محددة قد تصبح قديمة، نركز الضعف، وتصميم حلول مبتكرة تضمن تجربة تُقدم الدورة منهجية متكاملة لتحليل رحلة العميل، النقدي وتكييف استراتيجياتهم العملاء. فهماً عميقاً لكيفية تحويل التحديات إلى فرص لتعزيز سلسلة من البداية إلى النهاية. يكتسب المتدربون وتحديد نقاط حول تفاعل العملاء وكيفية خلق إنها ليست مجرد دورة في المبيعات، بل هي رحلة الولاء، وكيفية بناء ثقة لا تتزعزع مع أداء المبيعات ونمو الأعمال. قيمة حقيقية تدوم طويلاً، مما ينعكس إيجاباً على التحويل طريقة تفكيرك