



وخدمة الدورة التدريبية: استراتيجيات تحويل الاعتراضات العملاء إلى فرص - فن التأثير والإقناع في المبيعات

Ref: #SAL8457



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة





حقيقية لتعزيز العلاقات واستراتيجيات عملية للتعامل مع الاعتراضات الشائعة تقدم هذه الدورة التدريبية المتعمقة رؤى شاملة القدرة على إدارة اعتراضات العملاء بفاعلية وتحقيق الأهداف. في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، وتحويل الرفض إلى فرص العملاء، مما والاستدامة. تستكشف الدورة الأبعاد النفسية ليست مجرد مهارة إضافية، بل هي ضرورة قصوى للنجاح أصبحت مدروسة ومقنعة. يتلقى المتدربون يمكن المشاركين من فهم الدوافع الحقيقية وراء الرفض والسلوكية الكامنة وراء اعتراضات الثقة، واستخدام لغة الجسد بفاعلية، وصياغة الرسائل تدريباً مكثفاً على تقنيات التفاوض المتقدمة، وبناء وتطوير استجابات BIG BEN Training لإثبات القيمة وبناء علاقات أقوى مع العملاء. يقدم المقنعة. نحن نؤمن بأن كل اعتراض هو فرصة كامنة تستند المنهجية إلى أحدث الأبحاث في لتمكين المحترفين من تجاوز العقبات وتحويل التحديات هذه الدورة المصممة Center (Daniel أكاديميين بارزين مثل البروفيسور دانيال كانيمان علم النفس السلوكي والمبيعات، مستوحاة من أعمال إلى إنجازات. هذه الدورة المشاركين والتي تؤكد على أهمية فهم العقل البشري في عمليات في مجال اتخاذ القرار البشري، (Kahneman ملموسة، مما يعزز من كفاءتهم ويضيف قيمة الأدوات والتقنيات اللازمة لتحويل المواقف الصعبة الإقناع والتأثير. ستمنح استراتيجية لمؤسستهم إلى نجاحات



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو المبيعات وممثلو المبيعات.
- مديرو خدمة العملاء وموظفو خدمة العملاء.
- أخصائيو تطوير الأعمال والتسويق.
- أصحاب الأعمال الحرة ورواد الأعمال.
- اعتراضات أي شخص يتعامل بشكل مباشر مع العملاء ويواجه

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الخدمات المالية والبنوك.
- التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- العقارات والضيافة.
- الرعاية الصحية والمستحضرات الدوائية.
- قطاع السيارات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- قطاعات الخدمات المهنية والاستشارية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارات المبيعات.
- إدارات خدمة العملاء.
- إدارات التسويق.
- إدارات تطوير الأعمال.
- إدارات العلاقات العامة.
- الإدارات التدريبية والتطويرية.



أهداف الدورة التدريبية:

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

- الأساسية: تحديد أنواع الاعتراضات الشائعة وتحليل دوافعها
- للبيع: تطبيق استراتيجيات فعالة لتحويل الرفض إلى فرص
- اتفاقات مرضية: استخدام تقنيات التفاوض المتقدمة للوصول إلى
- الاعتراضات: بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء حتى في ظل
- احتياجات العميل: تعزيز مهارات الاستماع الفعال والتعاطف لفهم
- للاعتراضات الصعبة: تطوير القدرة على تقديم حلول مبتكرة ومخصصة
- الإيجابي: تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال التعامل
- زيادة معدلات التحويل وإغلاق الصفقات بفاعلية
- تنمية المهارات السلوكية اللازمة للتأثير والإقناع
- التعامل مع اعتراضات الأسعار والجودة بكفاءة

منهجية الدورة التدريبية:



والاستراتيجيات. تتضمن الدورة منهجية تدريبية تفاعلية وشاملة تركز على يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه النظرية وأحدث الأبحاث في مجال التعامل مع المنهجية مزيجاً من المحاضرات التفاعلية التي تقدم التطبيق العملي للمفاهيم دراسات الحالة للمشاركين ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة محاكاة الاعتراضات، بالإضافة إلى ورش عمل مكثفة تتيح الأطر وكيفية التعامل معها بنجاح، مما يوفر الفعالية، حيث يتم تحليل سيناريوهات مختلفة واقعية. يتم التركيز بشكل خاص على العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما رؤى عملية قابلة للتطبيق الفوري. يشجع التدريب على للاعتراضات فرصة لتطبيق تقنيات كما تتضمن الدورة جلسات تفاعلية وتمارين لعب يثري النقاش ويوفر منظورات متعددة لحل المشكلات. فورية وموجهة من المدربين الخبراء. يتم تحويل الرفض إلى فرص في مواقف مختلفة وتلقي تغذية الأدوار، مما يمنح المتدربين المواد لضمان أقصى فائدة للمشاركين. استخدام الكلمات المفتاحية ومحركات البحث في تصميم راجعة

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية)

المعترض. الوحدة الأولى: فهم الاعتراضات وسيكولوجية العميل



- مقدمة إلى عالم الاعتراضات: الأسباب والدوافع.
- الحاجة إلى أنواع الاعتراضات الشائعة: اعتراضات السعر، الجودة، سيكولوجية العميل المعترض: فهم الدوافع الخفية.
- أهمية الاستماع الفعال في كشف الاعتراضات الحقيقية.
- التمييز بين الاعتراضات الحقيقية والمخاوف الكامنة.
- تأثير الانطباع الأول على رد فعل العميل.
- دور العواطف في عملية الاعتراض.

للاعتراضات الوحدة الثانية: تقنيات الاستجابة الفعالة

- تقنيات الاستجابة الفورية للاعتراضات.
- الاعتراضات استخدام الصمت الاستراتيجي في التعامل مع صياغة الردود المقنعة والموجهة.
- التعامل مع الاعتراضات العدوانية أو غير المنطقية.
- تحويل الاعتراضات إلى أسئلة استكشافية.
- تقديم القيمة المضافة كاستجابة للاعتراضات.
- التغلب على مقاومة العميل للمناقشة.

الرفض الوحدة الثالثة: فن التفاوض والإقناع في مواجهة

- أساسيات التفاوض الفعال في سياق المبيعات.
- استراتيجيات التفاوض المربح للطرفين.
- مهارات الإقناع والتأثير: بناء الحجج المنطقية.
- دور لغة الجسد في تعزيز عملية الإقناع.
- تحديد نقاط الضغط وتقديم البدائل.
- التعامل مع المماثلة وطلبات التفكير.
- بناء الثقة والمصادقية كعناصر للإقناع.



العلاقات^١: الوحدة الرابعة: تحويل الرفض إلى فرص وبناء

- استغلال الاعتراضات كفرص لتعزيز العلاقة^١.
- تحديد احتياجات العميل الخفية من خلال الاعتراضات^١.
- تقديم حلول مخصصة تلبي اعتراضات العميل^١.
- التعامل مع سيناريوهات الرفض المتكرر^١.
- تطوير استراتيجيات المتابعة الفعالة^١.
- تحسين تجربة العميل بعد التعامل مع الاعتراض^١.
- قياس نجاح تحويل الرفض إلى فرص^١.

الوحدة الخامسة: تطبيقات عملية وورش عمل متقدمة^١

- دراسات حالة واقعية في إدارة الاعتراضات^١.
- تمارين لعب الأدوار: سيناريوهات محاكاة حية^١.
- تحليل الأداء وتقديم التغذية الراجعة^١.
- تطوير خطة عمل شخصية لإدارة الاعتراضات^١.
- المثالية^١ ورشة عمل: بناء قائمة بالاعتراضات الشائعة والردود
- مراجعة وتلخيص المفاهيم الرئيسية^١.
- جلسة أسئلة وأجوبة مفتوحة^١.

الأسئلة المتكررة^١:

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

لا توجد شروط مسبقة^١

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:

وتفهم دوافعها تكشف عن فرص غير متوقعة للابتكار وتطوير المنتجات كيف يمكن للاعتراضات التي تبدو وكأنها عقبات أن الحقيقية؟ أو الخدمات، إذا تم تحليلها بعمق

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



بخلاف الدورات التقليدية التي سيكولوجية العميل والتعامل مع الاعتراضات ليس تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على فهم وعملية متقدمة في فن التأثير والإقناع، مستنيرة تقدم حلولاً سطحية، توفر هذه الدورة رؤى أكاديمية كمشكلة، بل كفرصة. بدلاً من تركيز على تمكين المشاركين من تطوير مهارات تحليلية بمفاهيم مثل الاقتصاد السلوكي وعلم النفس المعرفي. وتمارين تفاعلية تحاكي من مجرد تقديم ردود جاهزة. تعتمد المنهجية على تمكينهم من فهم الأسباب الجذرية للاعتراضات، المشاركين لمهارات قابلة للتطبيق الفوري. نحن لا سيناريوهات واقعية معقدة، مما يضمن اكتساب دراسات حالة متعمقة يجعل هذه تمكينهم من تحويل أي رفض إلى فرصة لتعزيز العلاقة مع نقدم فقط أدوات، بل نغرس منهجية تفكير استراتيجية الدورة تجربة تعليمية وتحويلية فريدة من نوعها العميل وتحقيق الأهداف المرجوة، مما