



- B٢B حلول عملية الدورة التدريبية: استراتيجيات متقدمة لإدارة لزيادة الإيرادات الاعتراضات المعقدة في مبيعات

Ref: #SAL5388



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة

تحديات إدارة الاعتراضات فهماً عميقاً لديناميكيات السوق واحتياجات العملاء. تُعد مبيعات الشركات (B2B) ميداناً معقداً يتطلب الأهداف البيعية. غالباً ما تتجاوز هذه الاعتراضات المعقدة كعقبة رئيسية أمام إتمام الصفقات وتحقيق في هذا السياق، تبرز هذه الدورة التدريبية استراتيجية، مالية، أو تشغيلية تتطلب مقارنة مجرد التساؤلات حول السعر أو الميزات، لتشمل مخاوفاً لتزويد محترفي المبيعات بالأدوات والتقنيات الشاملة من BIG BEN Training Center مصممة خصيصاً تحليلية وحلولاً مبتكرة مع العملاء، فرص لتعزيز قيمة العرض المقدم. سنغوص في فن التفاوض اللازمة لفك شفرة هذه الاعتراضات، وتحويلها إلى الخبراء في مجال سلوك المستهلك وكيفية تجاوز المآزق البيعية. بناءً على الأطر التي المتقدم، واستكشاف أساليب بناء الثقة ، الذي يشدد على أهمية فهم العميل في عمقه، (Kotler والتسويق، مثل البروفيسور فيليب كوتلر (Philip) قدمها العديد من استراتيجيات للتعامل عملية قابلة للتطبيق الفوري. سنحلل سيناريوهات ستتركز هذه الدورة على تزويد المشاركين بمهارات الشرسة. الهدف هو تمكين المشاركين من مع اعتراضات التسعير، ومقاومة التغيير، وتحديات مبيعات B2B المعقدة، ونقدم الاعتراضات العملاء من خلال نهج استباقي ومقنع في إدارة تحقيق زيادة في معدلات التحويل وتعزيز ولاء المنافسة



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو المبيعات.
- ممثلو المبيعات.
- مديرو الحسابات الرئيسية.
- مديرو تطوير الأعمال.
- مديرو علاقات العملاء.
- المتخصصون في مبيعات الشركات.
- مهاراته في التعامل مع الاعتراضات. أي شخص يعمل في بيئة مبيعات B2B ويسعى لتحسين

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- التقنية والبرمجيات.
- الخدمات المالية والبنوك.
- الاستشارات الإدارية.
- الصناعات التحويلية.
- الرعاية الصحية.
- الطاقة والنفط والغاز.
- التجارة الإلكترونية.
- الخدمات اللوجستية.
- القطاع الحكومي والجهات شبه الحكومية.
- الاتصالات.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



- إدارة المبيعات.
- إدارة تطوير الأعمال.
- إدارة علاقات العملاء.
- إدارة التسويق.
- الإدارة العليا.
- إدارة المشتريات.
- إدارة العمليات.
- إدارة خدمة العملاء.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- مبيعات B2B فهم الأنواع المختلفة للاعتراضات المعقدة في سياق
- الشائعة وغير الشائعة. تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع الاعتراضات
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعزيز القيمة والعلاقات.
- صياغة حلول مقنعة ومُخصصة لاحتياجات العملاء.
- الصعبة. تعزيز مهارات التفاوض المتقدمة في بيئات المبيعات
- بناء الثقة والمصداقية مع العملاء المحتملين.
- الذكية. استخدام تقنيات الاستماع النشط وطرح الأسئلة
- تجاوز مآزق المفاوضات الصعبة بفعالية.
- قياس وتحسين الأداء في إدارة اعتراضات المبيعات.
- وضع خطط عمل قابلة للتطبيق لمواجهة الاعتراضات.

منهجية الدورة التدريبية:



العميق وتطوير على التطبيق العملي، تضمن أقصى استفادة للمشاركين. تتبنى هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية ومُركزة في مبيعات B2B. تعتمد المنهجية على مزيج المهارات العملية اللازمة لإدارة الاعتراضات يتم تصميم الأنشطة لتعزيز الفهم تُعد دراسات استراتيجيات المبيعات، وورش العمل الجماعية التي من المحاضرات التفاعلية التي يقدمها خبراء في المعقدة حقيقية تُمكن المشاركين من تطبيق الحالة الواقعية جزءاً أساسياً من الدورة، حيث تُشجع على التعاون وتبادل الخبرات. اليومي. سنستخدم تقنيات لعب الأدوار المحاكاة المفاهيم النظرية على تحديات فعلية يواجهونها في تقديم سيناريوهات وقت العملاء في بيئة آمنة وداعمة، مع تلقي تغذية راجعة لتمكين المشاركين من ممارسة التعامل مع اعتراضات عملهم الفريدة. تُركز جلسات العصف الذهني الجماعي لحل المشكلات وتطوير فورية ومُخصصة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تخصيص مما يساعد المشاركين على فهم الأسباب الدورة أيضاً على التفكير النقدي والتحليل حلول مبتكرة لمواجهة الاعتراضات والتج على توفير بيئة تعليمية BIG BEN Training Center الجذرية للاعتراضات وتقديم حلول مستدامة. يحرص الاستراتيجي، محفزة تدعم التعلم النشط

فوراً في بيئات عملهم، وب، وتُعزز من قدرة المشاركين على تطبيق ما تعلموه

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):



مبيعات B2B الوحدة الأولى: فهم طبيعة الاعتراضات المعقدة في

- تعريف الاعتراضات وأنواعها في سياق مبيعات الشركات.
- تحديد الأسباب الجذرية للاعتراضات المعقدة.
- فهم سيكولوجية العميل عند إبداء الاعتراض.
- تحليل اعتراضات التسعير والقيمة.
- تحديات المنافسة واعتراضات المقارنة.
- التعامل مع مقاومة التغيير وعدم اليقين.
- أهمية الاستماع النشط وطرح الأسئلة المفتوحة.

وتحليلها الوحدة الثانية: استراتيجيات فك شفرة الاعتراضات

- تقنيات الاستكشاف العميق لفهم الاعتراضات المخفية.
- استخدام (SPIN) كأداة العمل لتحليل الاعتراضات (مثل نموذج
- تحديد أولويات الاعتراضات الأكثر تأثيراً.
- ربط الاعتراضات باحتياجات العميل الحقيقية.
- تطوير حلول مخصصة لمعالجة الاعتراضات.
- التعامل مع الاعتراضات التي تعكس المخاطر المتصورة.
- تأثير الثقافة التنظيمية على الاعتراضات.

الاعتراضات ببراعة الوحدة الثالثة: فن التفاوض المتقدم وإدارة



- أساسيات التفاوض الفعال في بيئة B2B
- تقنيات بناء العلاقة والثقة مع العملاء
- التعامل مع الاعتراضات بشكل استباقي
- صياغة ردود مقنعة ومُعززة للقيمة
- التعامل مع اعتراضات السلطة وصناع القرار
- استخدام قصص النجاح ودراسات الحالة
- تطوير استراتيجيات التفاوض الراجح-الراجح

العمل الوحدة الرابعة: تجاوز المآزق البيعية وتفعيل خطط

- التعامل مع الاعتراضات المتكررة والصعبة
- استراتيجيات تجاوز الرفض الأولي
- تحويل الاعتراضات إلى التزامات إيجابية
- وضع خطط عمل تفصيلية للتعامل مع الاعتراضات
- قياس أداء إدارة الاعتراضات
- الاستفادة من التغذية الراجعة لتحسين الأداء
- أهمية المتابعة المستمرة بعد التعامل مع الاعتراض

حقيقية الوحدة الخامسة: تطبيق عملي ومحاكاة سيناريوهات

- الاعتراضات ورش عمل عملية لتطبيق استراتيجيات إدارة
- محاكاة سيناريوهات مبيعات B2B واقعية
- الاعتراضات تحليل الأداء الفردي والجماعي في التعامل مع
- جلسات تغذية راجعة مخصصة لكل مشارك
- تطوير خطة عمل شخصية لتحسين مهارات المبيعات
- تبادل أفضل الممارسات والدروس المستفادة
- التركيز على التطوير المستمر للمهارات



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:

شديدة التنافسية؟ تحديات معوقة إلى مصادر قيّمة للابتكار وتحسين كيف يمكن للمنظمات تحويل الاعتراضات المتكررة من المنتجات والخدمات في بيئة B2B

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



عن الدورات التي تكتفي العملية والتطبيقية لإدارة الاعتراضات المعقدة في تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على الجوانب الاعتراضات" لتتعمق في تحليل جذور الاعتراض بتقديم المفاهيم النظرية. نذهب أبعد من مجرد "الرد مبيعات" B2B، مما يميزها حقيقة عمل مُجربة واستراتيجيات مُفصلة تمكنهم من فك شفرة وفهم الدوافع الكامنة وراءها. نقدم للمشاركين أطر على الحالة الواقعية المستمدة من لتعزيز قيمة العرض وتحقيق الأهداف البيعية. الدورة الاعتراضات المعقدة، وتحويلها إلى فرص المفاهيم في سياقات مشابهة لبيئات عملهم. نركز على قطاعات صناعية متنوعة، مما يتيح للمشاركين تطبيق غنية ب دراسات قوائم بالأدوات، نركز على العملاء، والتعامل مع أصعب المآزق البيعية ببراعة. تطوير مهارات التفاوض المتقدمة، وبناء الثقة مع المتخصصين في المبيعات أن يصبحوا مستشارين الرؤى الاستراتيجية والأمثلة الحية التي تُظهر كيف بدلنا من مجرد تقديم بشكل المشاركون ليس فقط المعرفة، بل أيضاً القدرة على موثوقين لعملائهم. هذا النهج الشامل يضمن أن يكتسب يمكن ملموساً تطبيق الحلول الفعالة وزيادة معدلات التحويل