



إلى عملاء ومستداماً الدورة التدريبية: ال Cold Calling الفعّال: تحويل الغرباء

Ref: #SAL7857



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة





التكنولوجية، لا تزال قدرة الركائز الأساسية في استراتيجيات المبيعات وتطوير تُعد عملية التواصل البارد (Cold Calling) إحدى ميزة تنافسية حاسمة. هذه الدورة التدريبية مندوب المبيعات على تحويل الغرباء إلى عملاء مخلصين الأعمال، ورغم التطورات في فن الالتزويد المشاركين بأحدث التقنيات والممارسات الشاملة من BIG BEN Training Center مصممة خصيصاً تمثل في وقت قصير، وتجاوز علم النفس وراء اتخاذ القرارات الشرائية، وكيفية سنغوص في أعماق Cold Calling الفعالة مستلهمة من أعمال رواد في مجال المبيعات الاعتراضات بذكاء. تعتمد الدورة على رؤى أكاديمية بناء الثقة والمصادقية البيع المعقدة. الشهير، "SPIN Selling" صاحب كتاب "Neil Rackham والتسويق، مثل البروفيسور نيل راكم (عملية، من تجاوز التحديات التقليدية يهدف BIG BEN Training Center من خلال هذه الدورة والذي أحدث ثورة في فهمنا لعمليات لتنمية الإيرادات وبناء علاقات طويلة الأمد مع المرتبطة بالاتصال البارد، وتحويلها إلى فرص حقيقية إلى تمكين المحترفين ستوفر الدورة الأدوات وكيفية صياغة رسالة مؤثرة، وأساليب الاستماع النشط، العملاء. ستتناول الدورة مراحل إعداد المكالمات، وتحقيق أهداف المبيعات بكفاءة وفعالية. اللازمة للمشاركين لتحقيق أقصى استفادة من كل ومهارات التفاوض المتقدمة. لضمان اكتساب المشاركين للمهارات العملية التي يمكن سنركز على بناء سيناريوهات واقعية وتمارين تفاعلية مكاملة. الأداء تطبيقها فوراً في بيئات العمل المختلفة. ستغطي



نهجاً قائماً على النتائج ومدفوعاً وتتبع التقدم المحرز في حملات Cold Calling، الدورة أيضاً كيفية استخدام البيانات لتحسين
بالتحسين المستمر مما يضمن



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- لتحسين مهاراتهم في الـ Cold Calling مندوبي المبيعات الجدد وذوي الخبرة الذين يسعون
- الباردًا ويحتاجون إلى فهم أعمق لاستراتيجيات التواصل مديري المبيعات الذين يشرفون على فرق المبيعات
- بتوليد الفرص بأنفسهم رواد الأعمال وأصحاب الأعمال الصغيرة الذين يقومون
- قوائم عملاء جديدة المتخصصين في تطوير الأعمال الذين يسعون لبناء
- قفي مسار المبيعات. الـ Cold Calling المسؤولين عن التسويق الذين يرغبون في فهم دور الـ

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- القطاع المالي والتأمين.
- قطاع التكنولوجيا والبرمجيات.
- القطاع العقاري والإنشاءات.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- الاستشارات والخدمات المهنية.
- مهارات التواصل الخارجي. الهيئات الحكومية وما في حكمها التي تسعى لتطوير

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم المبيعات.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم التسويق.
- قسم خدمة العملاء.
- القيادة والإدارة العليا.

أهداف الدورة التدريبية:



أَتقن المهارات التالية:١. بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

• العملاء المحتملين.١. صياغة رسائل افتتاحية جذابة ومؤثرة تثير اهتمام

• اتصال فعالة.١. تحديد العملاء المحتملين المؤهلين وبناء قوائم

• للكشف عن احتياجات العملاء.١. تطبيق تقنيات الاستماع النشط وطرح الأسئلة الذكية

• إلى فرص.١. التعامل مع الاعتراضات الشائعة بفعالية وتحويلها

• وقت قصير.١. بناء الثقة والمصداقية مع الغرباء عبر الهاتف في

• ملموسة.١. تحويل المكالمات الباردة إلى مواعيد أو خطوات تالية

• التحسين المستمر.١. تتبع وقياس أداء حملات الـ Cold Calling.١. لتحقيق

• الـ Cold Calling.١. استخدام أطر عمل هيكلية لتخطيط وتنفيذ مكالمات الـ

• عمليات التواصل.١. تطوير عقلية إيجابية ومرونة لمواجهة الرفض في

• المواقف.١. بناء سيناريوهات مكالمات مرنة تتكيف مع مختلف

منهجية الدورة التدريبية:١



BIG BEN بين الجانب النظري والتطبيق العملي المكثف لضمان تعتمد هذه الدورة التدريبية منهجية متكاملة تجمع ال Cold Calling الفعالة، بتقديم المفاهيم الأساسية والأطر النظرية Center أقصى استفادة للمشاركين. يبدأ Training تتضمن المنهجية ورش عمل تفاعلية حيث مع التركيز على أحدث الأبحاث وأفضل الممارسات في التي تدعم استراتيجيات من ال Cold Calling، مما يتيح لهم تطبيق ما تعلموه يشارك المتدربون في تمارين محاكاة واقعية لمكالمات مجال المبيعات. أمثلة حية للنجاحات صناعات مختلفة لتوضيح كيفية تطبيق الاستراتيجيات في بيئة آمنة. سيتم تحليل دراسات حالة متعددة مجموعات نقاشية وتمارين تعاونية، حيث يتبادل والتحديات. يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال على أرض الواقع، وتقديم المدربين الخبراء، مما البعض. بالإضافة إلى ذلك، يحصل كل متدرب على تغذية المشاركين الخبرات والرؤى ويتعلمون من بعضهم المنهجية إلى بناء الثقة لدى المشاركين يساعد في تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين. تهدف راجعة فردية وموجهة من أي روابط أو أسماء فوراً لتحويل الغراء إلى عملاء، وتحقيق نتائج وتزويدهم بالمهارات العملية التي يمكنهم تطبيقها هذه الكامل على المحتوى المقدم. Center منصات أو شركات تدريب أخرى سوى BIG BEN Training مبيعات ملموسة. لن يتم تضمين الضمان التركيز



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الـ Cold Calling الفعال

- استراتيجيات المبيعات الحديثة، مقدمة إلى مفهوم الـ Cold Calling ودوره في
- الرفض، علم النفس وراء الـ Cold Calling وتجاوز الخوف من
- تحديد أهداف المكالمات ووضع توقعات واقعية.
- المحتملين، فهم ملف العميل المثالي وبناء قائمة العملاء
- الاستعداد الذهني والجسدي قبل إجراء المكالمة.
- أهمية البحث المسبق عن العميل المحتمل والشركة.
- تحديد القيمة المقترحة الفريدة الخاصة بك.

الوحدة الثانية: صياغة الرسالة الافتتاحية المؤثرة

- فن صياغة الافتتاحية الجذابة التي تجذب الانتباه.
- تطوير سيناريوهات مكالمات مرنة وقابلة للتكيف.
- كيفية تقديم نفسك وشركتك بوضوح وإيجاز.
- استخدام الأسئلة المفتوحة لإشراك العميل المحتمل.
- نبرة الصوت ولغة الجسد عبر الهاتف.
- أهمية الابتسام في تحسين نبرة الصوت.
- تجنب الأخطاء الشائعة في بداية المكالمة.

الاحتياجات الوحدة الثالثة: فن الاستماع النشط والكشف عن



- الحقيقية^١ تقنيات الاستماع النشط لفهم احتياجات العميل
- طرح الأسئلة الذكية التي تكشف عن التحديات والفرص^١
- تحديد نقاط الألم لدى العميل وكيفية ربطها بحلولك^١
- إعادة صياغة وفهم احتياجات العميل للتأكد من الفهم^١
- تدوين الملاحظات الفعالة أثناء المكالمة^١
- كيفية استخدام الصمت بفاعلية في المحادثة^١
- التعرف على الإشارات غير اللفظية عبر الهاتف^١

الوحدة الرابعة: تجاوز الاعتراضات وتحويلها إلى فرص

- فهم أنواع الاعتراضات الشائعة وكيفية تصنيفها^١
- استراتيجيات التعامل مع اعتراضات السعر^١
- بريدًا إلكترونيًا^١ التعامل مع اعتراضات "ليس لدي وقت" أو "أرسل لي"
- تحويل الاعتراضات إلى فرص لتعزيز القيمة^١
- تقنيات الإقناع المتقدمة في التعامل مع الرفض^١
- بناء الثقة والمصداقية لتجاوز الشكوك^١
- متى يجب الانسحاب من المكالمة بذكاء^١

الوحدة الخامسة: إغلاق المكالمات وتتبع النتائج

- التالية^١ تقنيات إغلاق المكالمات بفاعلية وتحديد الخطوة
- تحديد المواعيد والاجتماعات اللاحقة^١
- متابعة العملاء المحتملين بعد المكالمات الأولية^١
- التقديم^١ استخدام أدوات إدارة علاقات العملاء (CRM) لتتبع
- Cold Calling^١ تحليل البيانات وتحسين أداء حملات Cold
- التعلم من المكالمات الناجحة وغير الناجحة^١
- التطوير المستمر لمهارات Cold Calling^١



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:

يعتمد بشكل كبير وإيجابية في مواجهة الرفض المتكرر، مع الأخذ في كيف يمكن لمندوب المبيعات أن يحافظ على دافعه على المرونة النفسية؟ الاعتبار أن الـ Cold Calling

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



والاستراتيجية لـCold الذي يتجاوز مجرد تعليم التقنيات السطحية، ليتعمق تتميز هذه الدورة التدريبية بنهجها الشامل والعملية كإدارة التكنولوجيا فحسب، بل تُقدم رؤى أكاديمية مدعومة لا تركز الدورة على الأدوات أو المنصات، Callings في الجوانب النفسية فقط على ما تقوله، بل المفكرين في مجال المبيعات. نحن نؤمن بأن النجاح في أمثلة عملية من واقع الأعمال، مستوحاة من الدورة لتنمية عقلية مرنة وإيجابية، وتمكين على كيفية تفكيرك وشعورك تجاه العملية برمتها. لذا، الـCold Calling لا يعتمد الواقعية التي المتدربون من تطبيق ما يتعلمونه على الفور، بفضل المشاركين من تحويل التحديات إلى فرص. سيتمكن تُصمم من أول مكالمة. هذه الدورة هي تُقدم لهم فهمًا عميقًا لكيفية بناء علاقات قوية مع التمارين التفاعلية ومحاكاة الحالات المشاركين لتحقيق نتائج مبيعات ملموسة ومستدامة، استثمار في تطوير مهارات لا تقدر بثمن، مما يؤهل العملاء المحتملين