



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

فن تسويق الخدمات الحكومية

Course Introduction

كيف تتمكن من تسويق الخدمات الحكومية بكفاءة تنعكس بالإيجاب على نمو أعمال المؤسسة؟

ليشكل حجر الأساس الذي تنطلق منه قدرتك على توعية جمهورك بمزايا "فن التسويق" يظهر هنا الخدمة المقدمة، وتتمكن بالتالي من تعزيز مبيعاتك بفعالية تؤهل للنجاح في تحقيق أهداف المؤسسة التسويقية والبيعية.

ولأن تسويق الخدمات الحكومية يحتاج متطلبات خاصة، تم تصميم هذا البرنامج التدريبي المتخصص لكي يساعد كافة مديري ومشرفي وموظفي أقسام التسويق على اكتساب المهارات المطلوبة لتطوير خطط التسويق وتنفيذها بنجاح، بالإضافة إلى إتقان استخدام أحدث استراتيجيات تحليل الأداء التسويقي وتعزيز عملية التواصل مع العملاء بكفاءة، مع التعرف على الأدوات التسويقية التي تسهم في إدارة فعالة لعملية التسويق بمختلف المؤسسات.

منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير. (معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية 30%) للمشاركين مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب. يركز هذا البرنامج أيضًا على مجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية.

Target Audience

- رواد الأعمال.
- مديرو وموظفو أقسام التسويق المتنوعة بالمؤسسات الحكومية.
- مديرو وموظفو المبيعات.
- كل محترف يرغب في تعزيز معرفته باستراتيجيات التسويق الحديثة لتحسين أداء الأعمال.

Learning Objectives

- تطوير الصورة الذهنية الإيجابية عن الخدمات الحكومية.
- إتقان تحليل المنافسة بشكل متكامل وتصميم ميزة تنافسية قوية للخدمات الحكومية، مع التطوير المستمر لها.
- التعامل بكفاءة مع استراتيجيات تقسيم السوق واستهداف شرائح العملاء.
- استخدام استراتيجيات التوزيع والتسعير بكفاءة في تطوير العملية التسويقية للخدمات الحكومية.
- إنشاء وتطوير مراكز اتصال تسويقي متكاملة تسهم في تعزيز عملية التواصل مع العملاء.
- وضمان رضاهم عن الخدمات الحكومية المقدمة.
- التخطيط بكفاءة للحملات الإعلامية.
- فهم استراتيجيات التسويق الإلكتروني وكيفية استخدامها لتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة الحكومية.
- إتقان إدارة العلامة التجارية رقميًا.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى فن تسويق الخدمات الحكومية

- كيف يلعب التسويق دورًا جوهريًا في تعزيز الصورة الذهنية للخدمات الحكومية؟ "دراسة حالة"
- أهمية التحليل التسويقي في تطوير خطة التسويق الفعالة.
- تحليل العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على سياسات التسويق.
- تحليل سلوكيات شراء العملاء المستهدفين واحتياجاتهم.
- تحليل الفرص التسويقية داخل السوق المستهدفة.
- القوى التنافسية الخمس، SWOT، تحليل Pestle، أبرز أدوات التحليل التسويقي: "تحليل".
- "لمايكل بورتر".
- كيفية إجراء البحوث التسويقية.

• Day 02

دورة حياة المنتج وعمليات التسعير

- تحديد دورة حياة المنتج.
- بناء وتطوير الميزة التنافسية للمنتج.
- الاستراتيجيات الفعالة لتقسيم السوق.
- استهداف شرائح العملاء الأكثر احتياجًا للمنتج بدقة.
- العوامل المؤثرة على التسعير المناسب للخدمات الحكومية.

• Day 03

تطوير الخطط التسويقية والحملات الترويجية

- تطوير المزيج التسويقي الفعال.
- "أسرار نجاح الخطط التسويقية المُبدعة" دراسة حالة.
- كيفية تحديد ميزانية خطط التسويق والحملات الإعلانية.
- كيفية اختيار الوسيلة الإعلامية المناسبة لعرض الحملات الترويجية.
- استراتيجيات قياس أداء الخطط والحملات التسويقية.
- أخطاء شائعة يجب تجنبها أثناء تصميم الخطط التسويقية.

• Day 04

التسويق الإلكتروني

- مقدمة إلى التسويق الإلكتروني وأهميته.
- أنواع التسويق الإلكتروني.
- أحدث الاتجاهات المتبعة في التسويق الإلكتروني.
- كيف يكون التسويق الإلكتروني أداة لنجاح المؤسسات الحكومية وزيادة المبيعات؟ "دراسة حالة".
- أساسيات تصميم الخطة التسويقية المتكاملة.
- تحديات التسويق الإلكتروني الفعال للخدمات الحكومية.

• Day 05

خدمة العملاء

- "كيف تدعم خدمة العملاء عملية التسويق الفعال للخدمات الحكومية؟" دراسة حالة.
- المعوقات التي تواجه تقديم تجربة عملاء فعالة.
- استراتيجيات تصميم تجربة العملاء المثالية لأهداف المؤسسة.
- تحديد العناصر العاطفية التي سيتم استخدامها للتواصل مع العميل.
- استراتيجيات التخطيط لرحلة العميل.
- أبرز الممارسات في تصميم تجربة العملاء المثالية.
- تقييم وتعديل التجربة الرقمية للعميل.

تطوير الاستراتيجيات التسويقية لتناسب مع تقديم تجربة عملاء مثالية ◦

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 13, 2025	April 17, 2025	5 days	4250.00 \$	Qatar - El Doha
July 14, 2025	July 18, 2025	5 days	4950.00 \$	Malaysia - kuala lumpur
Oct. 13, 2025	Oct. 17, 2025	5 days	4950.00 \$	Singapore - Singapore