



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

فنون التفاوض والبيع الذكي

Course Introduction

في عالم البيع الحديث، لا يكفي أن تقدم منتجًا جيدًا، بل يجب أن تعرف كيف تُقنع، تُفاوض، وتغلق الصفقة بذكاء، لهذا يركز هذا البرنامج التدريبي على تطوير مهارات التفاوض والبيع الحديثة القائمة على الفهم العميق للعميل، وبناء الثقة، والقدرة على توجيه الحوار نحو اتخاذ قرار الشراء، وذلك باستخدام استراتيجيات وأساليب نفسية وسلوكية مدروسة.

Target Audience

- مسؤولو المبيعات.
- مدراء الحسابات والعلاقات مع العملاء.
- مسؤولو تطوير الأعمال والمفاوضات التعاقدية.
- العاملون في التسويق.
- رواد الأعمال.

Learning Objectives

- فهم مراحل عملية البيع الحديثة.
- تطبيق استراتيجيات فعالة في التفاوض مع العملاء.
- استخدام تقنيات الذكاء العاطفي في التعامل البيعي.
- تحليل سلوك العميل وتحديد أنماطه الشرائية.
- التعامل مع الاعتراضات والرفض بطريقة احترافية.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- إغلاق الصفقات بثقة وكفاءة عالية.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى البيع الحديث وأساسيات التفاوض

- الفرق بين البيع التقليدي والبيع الاستشاري الذكي.
- مفهوم التفاوض وأهميته في عمليات البيع.
- الأركان الأربعة للتفاوض الناجح (الهدف – القيمة – البدائل – الوقت).
- عناصر الصفقة الجيدة: فوز الطرفين.
- مهارات المسوّق الناجح (الاستماع – الصبر – التحليل).
- مراحل العملية البيعية.
- دراسة حالات.

فهم العميل وتحليل سلوكه الشرائي

- أنماط العملاء.
- مهارات بناء الثقة من أول اتصال.
- قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- استخدام الأسئلة الاستكشافية لتحديد الاحتياج.
- "التحدث بلغة الفائدة" وليس "المنتج".
- تطبيق عملي:
- "تطوير ملف عميل مثالي".
- لعب أدوار.

• Day 02

مهارات العرض البيعي المؤثر

- تنظيم عرض المنتج حسب احتياج العميل.
- إظهار القيمة مقابل السعر بذكاء.
- عرض الأدلة والدراسات والنتائج الواقعية.
- استخدام العواطف في بناء القناعة.
- التعامل مع عميل مشغول أو غير متفاعل.
- تصميم عرض تقديمي بسيط ومقنع.
- تطبيق عملي: إلقاء عرض بيعي في 5 دقائق لمجموعة مستهدفة.

استراتيجيات التفاوض الذكي في المبيعات

- الإعداد المسبق للتفاوض.
- "أسلوب" عرض واصمت.
- للتفاوض التبادلي (If – Then) "تقنية" إذا – إذا.
- تحديد القيمة مقابل التنازلات.
- (Reframing) تقنيات تغيير الاتجاه بهدوء.
- "تجنب الوقوع في فخ" التخفيض السريع.
- تطبيق عملي: مفاوضة سعرية لصفقة خدمات احترافية.

• Day 03

التعامل مع الاعتراضات ورفض العميل

- فهم دوافع الاعتراض (الوقت – الثقة – الميزانية – القرار).
- "تقنيات" الاستماع – التقدير – الرد.
- أسلوب التحويل من اعتراض إلى فرصة.
- كسب الوقت بدل فقد الصفقة.
- متى تنسحب من التفاوض؟
- دراسة حالات حقيقية: اعتراضات شائعة وحلولها.
- تطبيق عملي.

مهارات الإقناع والتأثير في القرار الشرائي

- مبادئ الإقناع (الثقة – الندرة – الإثبات الاجتماعي – السلطة – التناسق).
- استخدام قصص العملاء كنقطة تأثير.
- تقنية المقارنة والاستباق.
- التفاوض بالأسئلة الذكية.
- لعب دور المستشار لا البائع.
- "سيناريو" بيع بدون بيع.
- تطبيق عملي: بناء استراتيجيتك الشخصية للإقناع.

• Day 04

إدارة الوقت والفرص البيعية بذكاء

- تنظيم جدول مواعيد العملاء والاجتماعات.
- تصنيف العملاء حسب الأولوية.

- لمتابعة الفرص CRM استخدام أدوات.
- متابعة العملاء المحتملين دون إزعاج.
- التخطيط الأسبوعي للأنشطة البيعية.
- مراجعة الأداء وتحديد نقاط التحسين.
- ورشة عمل: تخطيط أسبوع مبيعات واقعي.

مهارات إغلاق الصفقة بفعالية

- علامات استعداد العميل للإغلاق.
- أساليب الإغلاق (الافتراضي – المباشر – التأكيد).
- التغلب على تردد اللحظة الأخيرة.
- تهيئة العقد أو الخطوة النهائية.
- مهارات التميز في إغلاق الصفقات.
- ضمان استمرار العلاقة بعد الإغلاق.
- تطبيق عملي: لعب أدوار.

• Day 05

المتابعة وخدمة ما بعد البيع

- أهمية بناء العلاقة بعد البيع.
- المتابعة كجزء من العملية البيعية.
- استراتيجيات الحفاظ على العميل وتحفيزه للشراء مجددًا.
- قياس رضا العميل ومعالجة الشكاوى.
- تحويل العميل إلى مروج للعلامة التجارية.
- تطبيق عملي: خطة متابعة بعد بيع منتج/خدمة.
- مشروع تدريبي شامل: سيناريو بيع متكامل.
- بناء خطة تطوير شخصي لكل مشارك.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 22, 2025	Sept. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4950.00 \$	England - London