



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

تنمية المهارات البيعية المتقدمة

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي نحو مساعدة المشاركين من رجال المبيعات على تحديث مهاراتهم وخبراتهم البيعية بكفاءة، من خلال التعرف على أبرز الاستراتيجيات في التواصل مع العملاء وإقناعهم بشراء المنتج أو الخدمة، وإتقان إتقان المقابلة البيعية وإقفال عملية البيع بنجاح، مع إتقان ضبط واستخدام الصوت ولغة الجسد بشكل مناسب والاستعانة بإتيكيت الحديث الفعال والحيل النفسية في بناء علاقات فعالة مع العملاء.

Target Audience

- مندوبي المبيعات المحترفين.
- مشرفو ومدراء فرق المبيعات.
- مسؤولو تطوير العلاقات التجارية.

Learning Objectives

- التعرف على أبرز مهام رجل المبيعات الناجح ودوره في تمكين المؤسسة من الوصول لأهداف النجاح.
- امتلاك مهارات التفاوض والإقناع الفعالة في تطوير عملية البيع.
- إتقان إجراء عمليات تحليل وأبحاث السوق.
- إتقان خطوات عملية البيع الاحترافية، واستراتيجيات إقفال عملية البيع بنجاح.
- فهم أشهر الاستراتيجيات وتقنيات البيع الفعالة.
- إتقان استخدام نبرة الصوت ولغة الجسد وإتيكيت الحديث الفعال لبناء علاقات فعالة مع العملاء.
- تحليل أداء عمليات المبيعات واستخدام أساليب التنبؤ في تطوير الأداء.
- إتقان إدارة علاقات العملاء بشكل فعال.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى البيع الفعال:

- أهمية عملية البيع الفعال في تطوير مبيعات المؤسسة.
- مميزات وعيوب البيع كوظيفة.
- الانطباعات السيئة عن موظفي المبيعات وكيفية تغييرها.
- كيفية تطور استراتيجيات البيع بسبب التطور التكنولوجي والتحول الرقمي.
- كيف تخطط لعملية البيع الناجح بكفاءة؟
- مهام رجل المبيعات الناجح.

إتقان المهارات البيعية المتقدمة:

- كيفية البحث عن عملاء جدد وتصنيفهم.
- كيفية إجراء أبحاث السوق المناسبة لإتقان قدرتك على البيع؟
- تقنيات البحث السوقي وتحليل البيانات.
- فحص اتجاهات السوق واحتياجات العملاء.
- تحليل المنافسة وتحديد الفرص التنافسية.
- كيف تتأكد من إتقان معرفتك بمنتجاتك قبل البيع؟
- التحليل المتكامل لأنماط شخصيات العملاء واستراتيجيات التواصل مع كل نمط.
- تقنيات "كسر الجليد" مع العملاء.
- التأكيد على نقاط قوة المؤسسة أمام المنافسين في العملية البيعية.
- أبرز مهارات التواصل الفعالة في تكوين انطباع جيد عن البائع والمؤسسة.
- كيف تطور استخدام لغة جسدك في تحسين العملية البيعية؟
- كيف تطور من إتيكيت التحدث والمهارات اللغوية في إتمام عملية البيع؟
- تطبيق عملي.

• Day 02

الاستراتيجيات الحديثة في إتمام عملية البيع الناجحة:

- استراتيجيات بيع المشكلة والحل.
- SPIN استراتيجية.
- SNAP تقنية.
- SIMAC استراتيجية.

- Challenger sale استراتيجية.
- FAB نموذج.
- تقنية التأكد من القبول.
- استراتيجيات السيطرة على التوقعات.
- استخدام السرد القصصي.
- تطبيق عملي.

• Day 03

التعامل مع الرفض، إدارة النزاعات وبناء علاقات فعالة مع العملاء

- كيفية تجنب الرفض والاعتراض المباشر خلال عملية البيع.
- تحليل أسباب رفض العملاء شراء المنتج.
- كيفية إدارة النزاعات خلال إقناع العملاء وحل اعتراضاتهم.
- أهمية استراتيجيات (ما بعد البيع).
- كيف تتمكن من بناء علاقة فعالة ودائمة مع العملاء من خلال استراتيجيات (ما بعد البيع)!
- كيف تطور من قدرتك على إدارة علاقات عملاءك؟
- أبرز الأخطاء الشائعة التي يرتكبها رجل المبيعات وكيفية مواجهتها.
- أهمية التحلي بالنزاهة خلال العملية البيعية.
- تقييم أداء العمليات البيعية.
- أبرز الأدوات المستخدمة في تقييم وتطوير أداء العمليات البيعية.
- نصائح عامة يجب اتباعها أثناء القيام بعملية البيع.
- كيف تدير وقتك كبائع بشكل واقعي وعملي؟
- ورشة عمل.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 25, 2025	Aug. 27, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 22, 2025	Dec. 24, 2025	3 days	3950.00 \$	Malaysia - kuala lumpur

