



التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

التسويق الاستراتيجي للشركات الصغيرة والمتوسطة

Course Introduction

على تمكين العاملين في التسويق للشركات الصغيرة "بوست" يركز هذا البرنامج التدريبي من والمتوسطة من إتقان تصميم استراتيجية تسويق متكاملة، قابلة للتنفيذ، وملائمة لإمكانيات مؤسساتهم، لتضمن لها النمو المرحلي والظهور التنافسي في السوق.

Target Audience

- أصحاب ومديرو المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
- مسؤولو التسويق في الشركات الناشئة.
- مسؤولو تطوير الأعمال والتوسع التجاري.
- فرق التسويق التي تعمل في بيئات منخفضة الميزانية.

Learning Objectives

- تحليل السوق وتحديد الفرص المناسبة للشركة.
- صياغة استراتيجية تسويقية موجهة ومبنية على إمكانيات محدودة.
- اختيار القنوات التسويقية الأنسب للجمهور المستهدف.
- بناء الهوية والعرض التسويقي بشكل مميز.
- تحسين تجربة العملاء والاحتفاظ بهم.
- قياس الأداء التسويقي وتحسين العائد على الاستثمار.

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى التسويق الاستراتيجي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

- الفرق بين التسويق العشوائي والتسويق الاستراتيجي.
- مفاهيم النمو المرحلي والتسويق المتدرج.
- (SWOT – PEST) تحليل عناصر البيئة التسويقية.
- تحديد الموقع التنافسي للشركة الصغيرة أو المتوسطة.
- تقييم قدرات الموارد البشرية والمالية.
- تطبيق عملي: مراجعة وضع تسويقي حالي لشركة ناشئة.

تحليل الجمهور وتحديد السوق المستهدف

- من هو العميل المثالي؟ وكيف نحدده؟
- (Buyer Persona) "بناء" شخصية المشتري.
- أدوات التحليل السلوكي والديموجرافي.
- أهمية التخصص وعدم محاولة الوصول إلى الجميع.
- (Pilot Testing) اختبارات السوق المحدود.
- استقراء احتياجات الجمهور من التفاعل السابق.
- تطبيق عملي: تصميم 3 شخصيات لشرائح مستهدفة مختلفة.

• Day 02

تطوير عرض القيمة وصياغة الرسالة التسويقية

- ما هو العرض التسويقي؟ وكيف يصنع الفرق؟
- الفرق بين الميزة التنافسية والعرض العادي.
- كتابة عرض القيمة بإيجاز ووضوح.
- صياغة الرسائل التسويقية حسب نوع الجمهور.
- اختبار قوة الرسالة (جاذبة – مفهومة – محفزة).
- (A/B Testing) استخدام أدوات التحقق.
- تطبيق عملي: كتابة عرض القيمة لمنتج/خدمة.

اختيار القنوات التسويقية المناسبة

- القنوات التقليدية مقابل الرقمية.
- التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي – متى وكيف؟
- البريد الإلكتروني – قوائم صغيرة ذات فعالية عالية.
- الإعلانات الممولة في ميزانيات محدودة.
- التسويق عبر الشراكات والدوائر المحيطة.
- التواجد في السوق المحلي بفعالية (مراكز – فعاليات – شبكات).
- تطبيق عملي: تصميم مزيج قنوات تسويق من ميزانية محدودة.

• Day 03

بناء الهوية التسويقية والعلامة التجارية

- عناصر الهوية البصرية (الاسم – الشعار – الألوان – الخطوط).
- النبذة الصوتية والمحتوى اللفظي.
- تناسق الهوية عبر جميع القنوات.
- القصة التجارية كوسيلة جذب وولاء.
- توحيد الرسائل في الحملات والأنشطة.
- أدوات تصميم الهوية بتكلفة منخفضة.
- تطبيق عملي: تطوير نموذج هوية مصغر لشركة صغيرة.

تجربة العملاء كوسيلة للنمو والاستدامة

- فهم نقاط التواصل بين الشركة والعميل.
- بناء رحلة عميل واضحة وسلسة.
- تحسين خدمة ما قبل البيع وبعده.
- استخدام التغذية الراجعة والتقييم المستمر.
- خلق لحظات إيجابية في تجربة الشراء.
- أدوات تتبع وتقييم تجربة العملاء.
- تطبيق عملي: رسم خريطة تجربة عميل حقيقية لمشروع صغير.

• Day 04

تخطيط الحملات التسويقية منخفضة التكاليف

- المفهوم المرحلي للحملات الترويجية.
- تحديد الهدف – الوسيلة – الرسالة – التوقيت.
- استخدام الوسائط المملوكة والمكتسبة بدلاً من المدفوعة.

- إعادة تدوير المحتوى التسويقي لأكثر من قناة.
- متابعة نتائج الحملة وتعديلها لحظيًا.
- تطبيق عملي.

بناء العلاقات والشراكات

- التسويق بالمحتوى كأداة لبناء الثقة.
- (Referral Marketing) استراتيجيات التسويق بالترشيح.
- استخدام شهادات العملاء في بناء المصداقية.
- تطبيق عملي: تصميم مبادرة تسويق مجتمعي مؤثر.

• Day 05

قياس الأداء التسويقي وتحسين العائد

- ما الذي يجب قياسه؟ وما لا يجب؟
- الأساسية في المشاريع الصغيرة (KPI) مؤشرات الأداء.
- أدوات بسيطة للقياس والمتابعة.
- تحليل التفاعل – التحويل – العائد على الإنفاق.
- قراءة التقارير وتحديد نقاط التحسين.
- اتخاذ قرارات تسويقية بناءً على البيانات.
- تطبيق عملي: تحليل حملة صغيرة واقعية وتقديم توصيات.

ورشة عمل: إعداد خطة تسويق استراتيجية متكاملة

- بناء خطة واقعية تغطي 6-12 شهرًا.
- تحديد الأولويات والأنشطة المرحلية.
- توزيع الميزانية حسب القنوات والأنشطة.
- إعداد نموذج متابعة دوري.
- تغذية راجعة لتحديد أفضل الممارسات في إعداد وإدارة الخطط التسويقية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 20, 2025	July 24, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Jeddah
Dec. 22, 2025	Dec. 26, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai