MERCURY

المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات

12 – 23 أبريل 2027

روما (إيطاليا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات

المرجع: 116760_120346 **التاريخ:** 12 – 23 أبريل 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 11100

مقدمة

تسعى دورة المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات، إلى تزويد المشاركين بالمهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات اللازمة لتحقيق النجاح في بيئات العمل التنافسية. كما تهدف إلى تطوير فهم عميق لمفاهيم التسويق والمبيعات وطرق إدارة علاقات العملاء الأساسية. وتركز على تعزيز مهارات البيع والتسويق الأساسية، بما في ذلك استراتيجيات التسويق والمبيعات الأساسية والتفاوض الفعال. وسيتعلم المشاركون كيفية تحليل السوق لخدمات التسويق والمبيعات واستخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لتحسين أداء فرق التسويق والمبيعات.

توفر هذه الدورة التدريبية في المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات، تدريب أساسيات المبيعات والتسويق بطريقة عملية من خلال دراسة سيناريوهات واقعية. كما تعمل على تمكين المشاركين من تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية وإعداد عروض احترافية تلبي احتياجات العملاء. إضافة لذلك، تركز على تحسين مهارات خدمة العملاء الأساسية وتعزيز ولاء العملاء للمؤسسة. وستتيح للمشاركين تطبيق المهارات التجارية الأساسية في سياقات متنوعة لتحقيق نتائج قابلة للقياس.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- الأفراد العاملون في فرق المبيعات والتسويق.
- المرشحون لوظائف المبيعات الراغبون في تطوير مهارات البيع.
- موظفو خدمة العملاء الذين يرغبون في تحسين تواصلهم مع العملاء.
- المديرون والمشرفون على فرق التسويق والمبيعات.
- الراغبون في تعزيز استراتيجيات نمو المبيعات والتسويق.
- المتخصصون في إدارة علاقات العملاء الأساسية.
- أي شخص يسعى لاكتساب المهارات التجارية الأساسية.
- الراغبون في تطوير مهارات التفاوض الأساسية في المبيعات.

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم مفهوم التسويق والمبيعات بشكل شامل.
- التعرف على العميل المثالي وكيفية تحديده بدقة.
- تعلم إعداد العروض المثالية باستخدام مهارات البيع والتسويق الأساسية.
- إتقان استراتيجيات التسويق والمبيعات الأساسية لتحفيز النشاط التجاري.
- تطوير مهارات خدمة العملاء الأساسية لضمان رضا العميل.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لتحليل السوق بفعالية.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات من خلال التدريب المهني على التسويق والمبيعات.
- تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لتعزيز نمو المبيعات.
- إتمام عملية البيع الإغلاق والمتابعة بطرق احترافية.
- تعزيز مهارات التفاوض الأساسية في المبيعات لتحقيق الصفقات الناجحة.
- تطبيق مهارات التسويق الرقمي الأساسية لزيادة الوصول إلى العملاء.
- فهم سلوك المشتري واتخاذ القرار لتعظيم فرص البيع.
- تعلم كيفية إدارة علاقات العملاء الأساسية بشكل فعال.
- تطوير الولاء للعلامة التجارية عبر استراتيجيات نمو المبيعات والتسويق.
- تمكين المشاركين من استخدام المهارات التجارية الأساسية في سياقات واقعية.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات:

- استيعاب مفهوم التسويق والمبيعات.
- القدرة على تحديد العميل المثالي بدقة.
- فهم سلوك المشتري في مختلف الأسواق B2B وB2C.
- اختيار العملاء المناسبين بناءً على تحليل السوق لخدمات التسويق والمبيعات.
- إعداد العرض المثالي وفق مزيج التسويق المثالي 4 P's.
- التخطيط والرقابة لضمان نجاح استراتيجيات المبيعات.
- الحفاظ على العميل المثالي وتعزيز ولائه.
- سد فراغ المستهلك بالاستجابة للاسفسارات بفعالية.
- تطبيق استراتيجيات العروض لإقناع العملاء بالشراء.
- تقديم مقدمات قوية لجذب اهتمام العملاء.
- إتمام عملية البيع والمتابعة لضمان استمرار العلاقة.
- تطوير مهارات التفاوض الأساسية في المبيعات.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية بفعالية.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات من خلال التدريب المهني.
- إدارة علاقات العملاء الأساسية بشكل احترافي.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دراسة سيناريوهات

في تدريب المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات، سيطور المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- تحليل حالات العملاء المثاليين وتحديد الاحتياجات.
- دراسة استراتيجيات التسويق والمبيعات الأساسية الناجحة.
- تقييم عروض البيع ومزيج التسويق المثالي.
- ممارسة مهارات التفاوض الأساسية في مواقف واقعية.
- تطبيق استراتيجيات خدمة العملاء الأساسية لحل المشكلات.
- تطوير خطط متابعة العملاء بعد البيع.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لتحليل النتائج.
- تصميم حملات تسويقية لتحسين ولاء العملاء.

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: مفهوم التسويق والمبيعات

- الإطار النظري لعملية البيع والتسويق.
- الفلسفات والنظريات المختلفة في التسويق والمبيعات.
- أهمية المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات.
- دور التسويق الرقمي في استراتيجيات البيع الحديثة.
- تطوير مهارات البيع والتسويق الأساسية لضمان النجاح.
- تحليل السوق لخدمات التسويق والمبيعات لتحديد الفرص.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية في التخطيط.
- إدارة علاقات العملاء الأساسية لتحقيق الولاء.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: تحديد العميل المثالي

- التعرف على الفرص الجديدة في السوق.
- دراسة بيئة عملية التسويق.
- جمع وتحليل البحوث التسويقية ونظم المعلومات.
- تحديد العميل المثالي وفق خصائص السوق.
- فهم سلوك المشتري لتحسين استراتيجيات البيع.
- تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لاستهداف العميل المثالي.
- استخدام مهارات خدمة العملاء الأساسية لتعزيز العلاقات.
- تعزيز ولاء العميل من خلال خطط متابعة فعالة.

الوحدة الثالثة: سلوك المشتري

- دراسة أسواق B2C B2Bg C2Cg.
- تحليل عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك.
- فهم عمليات شراء المنظمات.
- تحديد دوافع العملاء لزيادة المبيعات.
- تحسين مهارات التفاوض الأساسية في المبيعات.
- استخدام المهارات التجارية الأساسية لتحفيز النشاط التجاري.
- استراتيجيات نمو المبيعات والتسويق وفق سلوك المشتري.
- تطبيق أدوات التسويق والمبيعات الأساسية على العملاء المحتملين.

الوحدة الرابعة: اختيار العميل المثالي

- تقسيم السوق وفق الفئات المستهدفة.
- عملية الاستهداف بناءً على تحليل السوق لخدمات التسويق والمبيعات.
- استراتيجيات الإحلال وتحسين جودة العملاء.
- تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لجذب العملاء المميزين.
- إدارة علاقات العملاء الأساسية بشكل فعال.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات باستخدام المهارات الأساسية.
- تنفيذ خطط متابعة العملاء لضمان ولاء طويل الأمد.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

الوحدة الخامسة: إعداد العرض المثالي مزيج التسويق المثالي

- عناصر المنتج والسعر والمكان والترويج 4 P's.
- دمج الـ 4 P's بشكل متكامل.
- استراتيجيات المزائج المتعددة لزيادة المبيعات.
- تصميم عروض البيع وفق المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات.
- تحسين مهارات البيع والتسويق الأساسية في العروض.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لدعم القرارات.
- تطوير عروض تلبي احتياجات العملاء المثاليين.
- تعزيز الولاء من خلال عروض مخصصة واحترافية.

الوحدة السادسة: التخطيط والرقابة

- وضع خطط التسويق والتخطيط الاستراتيجي.
- التنبؤ بالنفقات وتحليل العائد على الاستثمار.
- التنظيم والرقابة على فرق المبيعات والتسويق.
- الحفاظ على العملاء المثاليين وتعزيز ولائهم.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات من خلال التدريب المهني.
- تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لضمان النمو.
- تطبيق أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لمراقبة الأداء.

الوحدة السابعة: سد فراغ المستهلك الاستفسارات

- التعامل مع استفسارات العملاء بفعالية.
- الدعوة الهادئة لإقناع العملاء بالشراء.
- تعميق العلاقات القائمة مع العملاء.
- الشبكات وكسب التحولات من عملاء محتملين.
- تطوير مهارات خدمة العملاء الأساسية.
- استخدام استراتيجيات نمو المبيعات والتسويق لتحسين التفاعل.
- تطبيق مهارات التفاوض الأساسية في المواقف الواقعية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثامنة: استراتيجية العروض

- تحديد النتيجة المرغوبة لكل عرض.
- إبراز الميزات والفوائد للعملاء.
- تصميم الإطار والدليل لدعم العرض.
- التعامل مع الاعتراضات بمهارات البيع والتسويق الأساسية.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات من خلال التدريب المهني.
- استخدام أدوات التسويق والمبيعات الأساسية لزيادة فرص البيع.
- تطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لتعزيز العرض.

الوحدة التاسعة: مقدمات قوية

- تقديم 30 ثانية من المقدمات الدعائية الفعالة.
- تحديد ملامح الشراء وإدارة العملية.
- تعزيز مهارات اللغة، مهارات الاستماع والسؤال.
- تطوير مهارات البيع والتسويق الأساسية لجذب الانتباه.
- استخدام مهارات التفاوض الأساسية لإقناع العملاء.
- تحليل السوق لخدمات التسويق والمبيعات لتوجيه المقدمات.
- بناء الثقة من خلال مقدمات قوية واحترافية.

الوحدة العاشرة: إتمام عملية البيع الإغلاق والمتابعة

- التعرف على إشارات الشراء لدى العملاء.
- طرح الأسئلة الختامية لضمان إتمام البيع.
- تطوير نظم متابعة العملاء بعد البيع.
- تعزيز ولاء العملاء من خلال خدمات ما بعد البيع.
- تحسين أداء فرق التسويق والمبيعات من خلال التدريب المهني.
- تطبيق المهارات التجارية الأساسية في الإغلاق والمتابعة.
- استخدام استراتيجيات نمو المبيعات والتسويق لضمان النتائج.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تمنح هذه الدورة المشاركين أساساً قوياً لفهم وتطبيق المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات. تعزز مهارات البيع والتسويق الأساسية، وتطوير استراتيجيات التسويق الأساسية لتحفيز نمو الأعمال. كما تمكن المشاركين من إدارة علاقات العملاء الأساسية وتحسين أداء فرق التسويق والمبيعات. توصي الدورة بممارسة ما تم تعلمه في بيئات العمل الفعلية لتعزيز الاحترافية وتحقيق النتائج المستدامة.