



المعارف المتقدمة في إدارة الهيئات



## المعارف المتقدمة في إدارة المبيعات

### المقدمة:

إن تحقيق مبيعات بنسبة عالية في عالم تتزايد فيه المنافسة مهمة صعبة جداً، فلا تستطيع الشركات المنافسة إدارة المبيعات بشكل فعال إلا من خلال إنشاء نظام حديث لإدارة فريق المبيعات وتدريب الموظفين، صمم هذا البرنامج التدريبي لتزويد مدير المبيعات المعتمد بالمعارف والمهارات والندوات اللازمة لتحسين أدائه، وتحسين عملية تنظيم المهارات فضلاً عن الكفاءات التقنية الأخرى التي تهدف إلى توجيه مندوبي المبيعات نحو الأداء العالي.

### الفئات المستهدفة:

- الأفراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشحون المهتمون لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

### الأهداف التدريبية:

#### في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد واعتماد سلوكيات البيع المهنية المناسبة والمهارات اللازمة لرفع أداء المبيعات.
- تطوير المهارات الحرجة ذاتياً لتحسين الأداء الشخصي وكفاءة وفعالية الأعمال.
- إتقان وتنفيذ عملية البيع للتعامل مع الاعتراضات بنجاح وإغلاق المزيد من الصفقات.
- إدارة توقعات العملاء وتجاوزها لكسب ولاءهم والتعامل معهم باستمرارية.
- إتقان فن التواصل اللفظي وغير اللفظي لتحقيق بيئة من الاحترام والثقة بين البائع والمشتري.
- فهم صفات مدير مبيعات الناجح لمواجهة تحديات السوق الحديثة.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات المبيعات وتنظيم شرائح السوق واستخدام نماذج التنبؤ المختلفة لتحسين نتائج المبيعات.
- تقدير وتدريب فريق المبيعات لتوليد المزيد من المبيعات والأرباح.
- استخدام قدراتهم القيادية وبناء فريق من أجل تحسين المبيعات والاحتفاظ بالعملاء.
- مراجعة أداء المبيعات واستخدام مجموعة واسعة من نماذج تقييم أداء المبيعات.

### الكفاءات المستهدفة:

- بيئة الأعمال المتغيرة.
- الإعداد والتنظيم الذاتي.
- إتقان عملية البيع: من البداية إلى ما بعد البيع.
- السلوك المهني مع العملاء.
- إدارة المبيعات والمزيج التسويقي.
- التخطيط والاستراتيجية والتنظيم.
- إدارة عملية البيع.
- كفاءات إدارة المبيعات.
- قيادة الفريق والتحفيز.
- إدارة أداء فريق المبيعات.

## محتوى الدورة: الوحدة الأولى، بيئة الأعمال المتغيرة:

- تطور البيع الشخصي
- كفاءات المبيعات الجديدة
- سلوكيات وخصائص ومهارات مندوب المبيعات الناجح
- نهج شخصية البائع أداة التقييم الذاتي

## الوحدة الثانية، الإعداد والتنظيم الذاتي:

- الأهداف من منظور المبيعات
- الإدارة الشخصية
- إدارة الوقت للبائع
- فهم علم النفس في البيع

## الوحدة الثالثة، إتقان عملية البيع من البداية إلى ما بعد البيع:

- المؤهلات والبحث عن العملاء
- أهمية البحث عن العملاء
- إعداد الملف الشخصي للعميل الهتالي
- فهم سير المبيعات
- ما قبل تطبيق المنهجية
- كيفية إجراء تحليل تنافسي فعال
- معادلة أو تعويض مزايا المنافس الموجود
- العمل على نقاط القوة الخاصة بالشركة مقابل نقاط ضعف المنافسين
- تقديم عرض البيع الفريد USP
- إيجاد وتقديم القيمة المقترحة للعملاء CVP
- تطبيق المنهجية
- تحقيق أول انطباع بصورة ايجابية
- فن إزالة الحواجز
- البحث ومحاكاة حلول البيع
- العرض التقديمي
- مزيج العرض التقديمي
- أساسيات العرض التقديمي الفعال للبيع
- التعامل مع الاعتراضات
- أسباب اعتراض العملاء
- التعامل مع اعتراضات المبيعات
- إغلاق الصفقات
- قراءة إشارات الرغبة في الشراء
- أنواع تقنيات الاغلاق
- المتابعة والاحتفاظ بالعملاء
- التعامل مع شكاوى العملاء
- أساسيات إدارة العلاقة

## الوحدة الرابعة، السلوك المهني مع العملاء:

- قوة تأثير السلوك
- مبادئ السلوك الفعال
- كيفية التصرف مهنيًا مع العملاء
- العناصر اللفظية وغير اللفظية لنهات الاتصال

## الوحدة الخامسة، إدارة المبيعات والهزيم التسويقي:

- تعريف إدارة المبيعات
- وظائف إدارة المبيعات
- الصفات الشائعة التي يتحلّى بها فريق المبيعات
- نهوذج كفاءة المبيعات
- مسؤوليات ودير المبيعات الأساسية
- الأخطاء الرئيسية التي يرتكبها ودرء المبيعات
- دور البيع الشخصي في الهزيم التسويقي
- العلاقة بين التسويق والبيع

## الوحدة السادسة، التخطيط والاستراتيجية والتنظيم:

- هبادئ تخطيط المبيعات
- تحليل "SWOT"
- صياغة استراتيجيات المبيعات
- تحديد استراتيجيات فريق المبيعات
- تقنيات التنبؤ بالمبيعات
- تنظيم فريق المبيعات
- هيكلية ونشر فريق المبيعات
- تصهير وتخصيص وإدارة الأقاليم
- إدارة الحسابات الرئيسية

## الوحدة السابعة، إدارة عملية البيع:

- بيئة الأعمال المتغيرة
- فهر سيكولوجية المشتري
- خصائص البائعين الناجحين
- التعرف على مكونات عملية البيع
- البيع بهنحية "ASAP"
- وضع إطار للتغيير في فريق المبيعات
- فريق المبيعات الموجه نحو العملاء
- إدارة علاقات العملاء "CRM"

## الوحدة الثامنة، كفاءات إدارة المبيعات:

- استقطاب أفراد فريق المبيعات
- أهمية وجود برنامج اختيار جيد
- استقطاب وتوظيف أفراد فريق المبيعات
- تحديد عدد موظفي فريق المبيعات
- تدريب وتوجيه فريق المبيعات
- تطوير وتنفيذ برامج تدريب لفريق المبيعات
- تقنيات التدريب
- عملية التدريب الهيداني

### الوحدة التاسعة، قيادة الفريق والتحفيز:

- دورة تطوير الفريق
- مراحل تشكيل / تطوير الفريق
- تدريب وتوجيه فريق المبيعات للحصول على أداء عالي
- عهدة توجيه فريق المبيعات
- مبادئ ومهارات القيادة
- القيادة الظرفية
- مبادئ التحفيز
- مزيج العوامل المحفزة

### الوحدة العاشرة، إدارة أداء فريق المبيعات:

- أهمية وضع المعايير
- أنواع المعايير
- خصائص نظام التقييم الفعال
- معايير التقييم المهني على النتائج
- معايير التقييم المهني على المساهمة
- المقاييس النوعية للأداء
- المقاييس الكمية للأداء
- نهج تقييم المبيعات