



المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات



المهارات الأساسية في خدمات التسويق والمبيعات

المقدمة:

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لمساعدة العاملين في المبيعات والتسويق على تحديد العملاء المثاليين وتوظيفهم والاحتفاظ بهم، بحيث يطرح البرنامج أساليب لتحفيز نشاط المبيعات والتسويق من خلال تحديد واستخدام أفضل الممارسات، والعمل على تطوير ملف تعريف للعميل المثالي للمنظمة، وإنشاء وصف المنتج الذي يلبي احتياجاته، واستراتيجية معينة لمساعدته على الشراء وخطة للإبقاء على ولائه للمؤسسة.

الفئات المستهدفة:

- الأفراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشدون 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:

- معرفة كيفية تحديد العميل "المثالي".
- إنشاء مقدمات قوية للتعامل مع العميل.
- فهم سيكولوجيا عملية البيع.
- إتمام عملية البيع الإغلاق والمتابعة ما بعد البيع.

الكفاءات المستهدفة:

- مفهوم التسويق والمبيعات.
- تحديد العميل المثالي.
- سلوك المشتري.
- اختيار العميل المثالي.
- إعداد العرض المثالي مزيج التسويق المثالي.
- التخطيط والرقابة.
- الحفاظ على العميل المثالي.
- سد فراغ المستهلك "الاستفسارات".
- إستراتيجية العروض.
- مقدمات قوية.
- إتمام عملية البيع الإغلاق والمتابعة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، مفهوم التسويق والمبيعات:

- الإطار النظري لعملية البيع والتسويق
- الفلسفات والنظريات المختلفة في التسويق والمبيعات

الوحدة الثانية، تحديد العميل المثالي:

- التعرف على الفرص
- بيئة عملية التسويق
- البحوث التسويقية ونظم المعلومات

الوحدة الثالثة، سلوك المشتري:

- أسواق C-C ,B-B ,C-B
- عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك
- شراء المنظومات

الوحدة الرابعة، اختيار العميل المثالي:

- تقسيم السوق
- عملية الاستهداف
- الإطلال

الوحدة الخامسة، إعداد العرض المثالي هزيب التسويق المثالي:

- المنتج والسعر والمكان والترويج "4P"s
- وضع الـ "4P"s معاً
- استراتيجية الهزائب المتعددة

الوحدة السادسة، التخطيط والرقابة:

- التسويق والتخطيط
- التنبؤ والنفقات
- التنظيم والرقابة
- الحفاظ على العميل المثالي
- تطوير الولاء

الوحدة السابعة، سد فراغ المستهلك الاستفسارات:

- الدعوة المادية
- تعويق العلاقات القانوة
- الشبكات وكسب التحولات

الوحدة الثامنة، استراتيجية العروض:

- النتيجة المرغوبة
- الميزات والفوائد
- الإطار والدليل
- الاعتراضات

الوحدة التاسعة، مقدمات قوية:

- 30 ثانية من المقدمات الدعائية
- تحديد ملامح الشراء، الملامح وإدارة العملية
- مهارات اللغة ومهارات الاستماع والسؤال



London - UK +447481362802
Istanbul - Turkey +905395991206
Amman - Jordan +962785666966

الوحدة العاشرة، إتمام عملية البيع الإغلاق والمتابعة:

- إشارات الشراء
- النسبة الختامية
- نظم المتابعة