



**دورة:**  
**التسويق والهيئات وخدمة العملاء**

**2024 - 18 نوفمبر**  
**جنيف (سويسرا)**

## التسويق والهيئات وخدمة العملاء

رمز الدورة: SM12427 تاريخ الإنعقاد: 18 - 22 نوفمبر 2024 دولة الإنعقاد: جنيف (سويسرا) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### المنهجية

يعد هذا البرنامج التدريبي المتكامل نقطة البداية للدخول في هذا المجال، حيث يقدم للمشاركين التأهيل اللازم للفهم والالمام الكامل بأساسيات العمل كموظف مبيعات او موظف تسويق او العمل في مجال خدمة العملاء.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تأهيل الراغبين في البحث عن وظيفة ضمن احدى مجالات التسويق أو المبيعات أو خدمة العملاء.
- فهم التسويق و دوره في المؤسسات.
- تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد حاجة كل خطوة
- تحليل وتطبيق مبادئ المفاوضات الناجحة والتعامل مع الاعتراضات
- التعرف على أساسيات خدمة العملاء والنتائج المؤثرة

### الفئات المستهدفة

- الأفراد الذين يعملون في المبيعات.
- مهنيو تطوير الأعمال الذين يحتاجون إلى المعرفة العملية الحديثة لاستراتيجيات وتقنيات التسويق.
- فريق خدمة الدعم فضلاً.
- المرشحين المحتملين لوظائف قسم التسويق، خدمة العملاء و المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.

### الكفاءات المستهدفة

- مواومة احتياجات العملاء وبناء العلاقات والتواصل الفعّال ووضع التوقعات والتفاوض
- دراسة حالات العمل المهنية وتقييم تجربة العميل وجمع المعلومات وفهم سياق الأعمال
- توضيح القيم وإضفاء الطابع الرسمي على الالتزام وحل القضايا وإدارة النجاح
- التعامل مع بيئة البيع في ضوء معطيات جديدة
- التخطيط التسويقي
- التدقيق على الجهود التسويقية

- التسويق الرقمي
- عمليات المبيعات/ عملية البيع والشراء
- التخطيط لفرص البيع
- تقنيات بيع الكماليات والبيع المتبادل

### **دورة تدريبية في التسويق**

- التسويق موقعه ودوره في الشركات ومنظمات الاعمال
- الشركة والبيئة الخارجية المباشرة والكلية
- القوى التنافسية لبورتر :

- المنتجات البديلة
- المنافسون الجدد
- حدة المنافسة من الخصوم
- قدرة المشتريين على المساومة
- قدرة الموردين على المساومة
- تقسيم تجزئة السوق Segmentation Market :

- مزايا تقسيم السوق
- أساليب تقسيم السوق
- تقدير حجم السوق المستهدف
- أمثلة لتقسيم السوق
- استهداف الشريحة السوقية
- المزيج التسويقي 4P : s'4P

- المنتج Product
- السعر Price
- التوزيع Place
- الترويج Promotion
- المزيج الترويجي :

- Advertising الإعلان
- Promotion Sales ترويج المبيعات
- Relations Public العلاقات العامة
- البحوث التسويقية
- التسويق الاستراتيجي
- اعداد الخطة التسويقية
- Branding بناء العلامة التجارية

### **دورة تدريبية في المبيعات**

- ادارة المبيعات موقعها ودورها في الشركات ومنظمات الاعمال
- التنبؤ بالمبيعات
- مفاهيم وأساليب التنبؤ
- أهمية التنبؤ بالمبيعات والغرض منها
- الأساليب الكيفية للتنبؤ بالمبيعات
- الأساليب الكمية للتنبؤ بالمبيعات
- طرق التنبؤ بإمكانيات السوق
- إدارة المبيعات ومهارات البيع
- مفاهيم إدارة المبيعات دور مدير المبيعات
- الأدوات المستخدمة لمتابعة عمليات البيع
- مفهوم البيع الشخصي للمستهلك مباشرة
- مؤهلات ومسئوليات مندوب المبيعات
- سلوكيات المشتري وعملية البيع
- التخطيط وإجراء مكالمات البيع بالتليفون
- مهارات التواصل والتفاوض لمندوب المبيعات

### **دورة تدريبية في خدمة العملاء**

- دور خدمة العملاء في الشركات ومنظمات الاعمال
- العوامل المؤثرة في رضا العميل

- انواع العملاء وكيفية التواصل معهم باحترافية
- التعامل الاحترافي مع شكاوى العملاء