



**دورة:  
أخصائي المبيعات**

**17 - 21 فبراير 2025  
براغ (جمهورية التشيك)**

## أخصائي المبيعات

رمز الدورة: SM12423 تاريخ الإنعقاد: 17 - 21 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: براغ (جمهورية التشيك) - رسوم الإشتراك: Euro 5250

### المنهجية

تعتمد هذه الدورة بشكل كبير على تقنيات التدريب التفاعلية وتشمل مختلف الأدوات التعليمية مثل دراسة الحالات المهنية التي تحاكي مواقف الحياة الحقيقية ليتمكن المشاركون من إيجاد الحلول وتمارين لعب الأدوار حيث يقدم المشاركون سيناريوهات ذات صلة ويقومون بالتفاوض وبناء العلاقات وحل المشكلات. تنمّي هذه التمارين الثقة والتفكير التحليلي ضمن إطار العمل الجماعي.

### أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد وتبني سلوكيات ومهارات البيع المهنية من أجل تحسين أداء المبيعات
- تطوير الممارسات الحرجة والمحفزة ذاتياً لتحسين الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية
- تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد حاجة كل خطوة
- تحليل وتطبيق مبادئ المفاوضات الناجحة والتعامل مع الاعتراضات
- التعرف على أساسيات إدارة علاقات العملاء والنتائج المؤثرة

### الفئات المستهدفة

- الأفراد الذين يعملون في المبيعات.
- فريق خدمة الدعم فضلاً.
- المرشحين المحتملين لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.

### الكفاءات المستهدفة

- الشراكة: مواءمة احتياجات العملاء وبناء العلاقات والتواصل الفعّال ووضع التوقعات والتفاوض
- الفطنة: دراسة حالات العمل المهنية وتقييم تجربة العميل وجمع المعلومات وفهم سياق الأعمال
- إيجاد الحلول: توضيح القيم وإضفاء الطابع الرسمي على الالتزام وحل القضايا وإدارة النجاح
- الفعالية: مواءمة عملية البيع وتنفيذ الخطط وحل المشكلات للاستفادة من الاوقات الشخصية
- التعامل مع بيئة البيع في ضوء معطيات جديدة

### التطور في عملية البيع الشخصي

- التسويق
- الاستشارة

- الاستراتيجية
- الشراكة
- الاجتماعية

### كفاءات البيع الجديدة

- سلوكيات وصفات ومهارات البائعين الناجحين
- تقييم اداء البيع والمؤشرات المرتبطة الرئيسية
- الأسباب الجذرية العشر وراء مشاكل المبيعات
- ملف "ديسك" للتنمية الذاتية - أنماط الشخصية

### التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع

- الإدارة الشخصية
- الاحترافية في ادارة الذات
- التخطيط الذاتي
- التحفيز الذاتي
- الصورة الذاتية
- إدارة الوقت لمندوبي البيع
- فهم واستيعاب سيكولوجية البيع
- تطوير استراتيجيات لإنجاح عملية البيع

### عملية البيع

- التنقيب والبحث عن فرص البيع وتقييمها
- التحضير للقاء العميل
- الاجتماع بالعمل
- العرض التقديمي - شرح المميزات ومطابقتها مع متطلبات العميل
- معالجة الاهتمامات والاعتراضات
- إتمام وإغلاق فرص البيع / الصفقات بنجاح
- المتابعة وتطوير الصلة مع العميل وإدارة العلاقات
- بيع المنتجات بالمقارنة مع بيع الخدمات
- لمحة سريعة عن النماذج المستخدمة عالم في المبيعات

### مهارات التفاوض

- المبادئ الأساسية للمفاوضات الناجحة
- التواصل
- التخطيط
- تبادل التنازلات
- العناصر الستة للمفاوضات الفعّالة
- أساليب طرح الأسئلة والتحقق من احتياجات العميل
- مبدأ "أفضل البدائل للتسويات التفاوضية"
- تحديد نطاقات البيع وحدود التسعير والخصومات

### إدارة علاقات العملاء

- أساسيات بناء العلاقات مع العملاء
- القواعد الخمس لعلاقات ناجحة مع العملاء
- أهمية الطباع والسلوكيات في بناء العلاقات الصحيحة والمجدية
- فن التواصل في عالم البيع
- التأثير على مخرجات عملية البيع