



دورة:
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

8 - 12 سبتمبر 2025
كوالالمبور (ماليزيا)

التسويق والمبيعات وخدمة العملاء

رمز الدورة: SM12427 تاريخ الإنعقاد: 8 - 12 سبتمبر 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5500

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 :

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

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

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

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