



دورة:
مهارات المبيعات الفعالة

28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026
ميلانو

مهارات المبيعات الفعالة

رمز الدورة: ST12699 تاريخ الإنعقاد: 28 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة البرنامج

تُعد المبيعات من أهم الأنشطة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق النمو والاستدامة في بيئة الأعمال التنافسية. ويتطلب النجاح في هذا المجال امتلاك مجموعة من المهارات المتقدمة في التواصل والإقناع وفهم احتياجات العملاء، إضافة إلى القدرة على التفاوض وإدارة العلاقات التجارية بشكل احترافي.

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لتطوير قدراتهم البيعية، وتعزيز قدرتهم على بناء علاقات ناجحة مع العملاء، وإدارة عملية البيع بكفاءة بدءاً من التعرف على احتياجات العميل وحتى إغلاق الصفقة وتحقيق رضا العملاء واستمرارية التعامل.

أهداف البرنامج

بنهاية هذا البرنامج التدريبي سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على المفاهيم الأساسية للمبيعات الفعالة وأهميتها في تحقيق أهداف المؤسسات.
- تطوير مهارات التواصل والإقناع مع العملاء.
- اكتساب مهارات إدارة الوقت وتنظيم الأنشطة البيعية لزيادة الإنتاجية.
- تطبيق استراتيجيات التفاوض الفعال وإغلاق الصفقات بنجاح.
- تعزيز القدرة على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وإدارة العلاقات التجارية.

الكفاءات المستهدفة

بعد إتمام البرنامج سيتمكن المشاركون من تطوير الكفاءات التالية:

- مهارات التواصل الفعال مع العملاء وبناء الثقة.
- القدرة على تحليل احتياجات العملاء وتقديم الحلول المناسبة.
- مهارات التفاوض وإدارة الاعتراضات خلال عملية البيع.
- القدرة على إغلاق الصفقات وتحقيق الأهداف البيعية.
- مهارات إدارة العلاقات مع العملاء وتعزيز ولائهم للمؤسسة.

الفئة المستهدفة

- ممثلو المبيعات في مختلف القطاعات.
- مدراء المبيعات والمشرفون على فرق البيع.
- العاملون في مجالات التسويق وخدمة العملاء.
- أصحاب الأعمال ورواد الأعمال الراغبون في تطوير مهاراتهم البيعية.
- كل من يرغب في تنمية مهاراته في مجال المبيعات وتحقيق نتائج أفضل في عمله.

المحاور التفصيلية للبرنامج

اليوم الأول: أسس المبيعات الفعّالة

- مفهوم المبيعات الفعّالة وأهميتها في تحقيق النجاح المؤسسي.
- مراحل عملية البيع الاحترافية.
- تحليل العملية البيعية وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.
- بناء الثقة مع العملاء وتطوير العلاقات المهنية.

اليوم الثاني: مهارات التواصل والإقناع

- أساسيات التواصل الفعّال مع العملاء.
- مهارات الاستماع الفعّال وفهم احتياجات العملاء.
- استخدام لغة الجسد والتواصل غير اللفظي في البيع.
- استراتيجيات الإقناع والتعامل مع اعتراضات العملاء.

اليوم الثالث: إدارة الوقت والتنظيم الشخصي في المبيعات

- أهمية إدارة الوقت لمندوبي المبيعات.
- تحديد الأولويات وتنظيم الأنشطة البيعية اليومية.

- أساليب التخطيط الفعّال لتحقيق الأهداف البيعية.
- استخدام التقنيات الحديثة لزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

اليوم الرابع: مهارات التفاوض وإغلاق الصفقات

- أسس ومبادئ التفاوض في المبيعات.
- استراتيجيات التفاوض مع العملاء.
- التعامل مع الاعتراضات وتحويلها إلى فرص للبيع.
- تقنيات إغلاق الصفقات بنجاح.

اليوم الخامس: إدارة علاقات العملاء

- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- استراتيجيات المحافظة على العملاء وتعزيز ولائهم.
- إدارة شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص لتحسين الأداء.
- تعزيز رضا العملاء وتحقيق التوصيات وزيادة فرص البيع المستقبلية.