



**دورة:
أخصائي المبيعات**

**2026 25 - 21 ديسمبر
ميلانو**

أخصائي المبيعات

رمز الدورة: SM12423 تاريخ الإنعقاد: 21 - 25 ديسمبر 2026 دولة الإنعقاد: ميلانو - رسوم الإشتراك: Euro 5775

مقدمة البرنامج التدريبية

في عالم الأعمال الحديث، يمثل البيع وإدارة العلاقات مع العملاء حجر الزاوية في نجاح أي مؤسسة. إن امتلاك **مهارات البيع الاحترافي، وفهم سلوكيات العملاء، وإدارة الاعتراضات بذكاء، وإتمام الصفقات بكفاءة** هو ما يميز فرق المبيعات عالية الأداء.

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تطوير قدرات المشاركين العملية والنظرية في مجالات البيع وإدارة علاقات العملاء من خلال منهجية شاملة تجمع بين:

- **التمارين العملية التفاعلية** مثل لعب الأدوار ودراسة الحالات الواقعية.
- **التدريب على أدوات واستراتيجيات البيع الحديثة.**
- **تعزيز المهارات الشخصية والمهنية** بما في ذلك التخطيط الذاتي والتحفيز وبناء العلاقات.

من خلال هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من **تحليل فرص البيع، تطبيق مبادئ المفاوضات، التعامل مع الاعتراضات، وتنفيذ استراتيجيات البيع بشكل فعال**، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الفردي وزيادة رضا العملاء والنتائج المؤسسية.

المنهجية

تعتمد الدورة على **تقنيات تدريب تفاعلية ومتنوعة**، تشمل:

- **دراسة الحالات العملية المهنية** التي تحاكي مواقف العمل الواقعية.
- **تمارين لعب الأدوار** لبناء مهارات التفاوض، والتواصل، وحل المشكلات.
- استخدام **مقاطع الفيديو والنماذج التحليلية** لتوضيح أفضل الممارسات.
- **التقييم الذاتي** لتعزيز فهم المشاركين لأنماط شخصيات العملاء المختلفة.

أهداف البرنامج

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

1. تحديد وتبني **سلوكيات ومهارات البيع المهنية** لتحسين الأداء.
2. تطوير الممارسات **الحرحة والمحفزة ذاتياً** لزيادة الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية.
3. تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد حاجة كل خطوة.
4. تحليل وتطبيق مبادئ **المفاوضات الناجحة** والتعامل مع الاعتراضات.
5. التعرف على **أساسيات إدارة علاقات العملاء** والنتائج المؤثرة في تحقيق المبيعات.

الفئات المستهدفة

- الأفراد الذين يعملون في مجال **المبيعات**.

- فريق خدمة العملاء والدعم.
- المرشحون لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون لتطوير مهاراتهم.
- أي شخص يسعى لتحسين أدائه المهني في البيع وإدارة علاقات العملاء.

الكفاءات المكتسبة

1. **الشراكة:** مواءمة احتياجات العملاء وبناء العلاقات والتواصل الفعال ووضع التوقعات والتفاوض.
2. **الفطنة:** دراسة حالات العمل المهنية وتقييم تجربة العميل وجمع المعلومات وفهم سياق الأعمال.
3. **إيجاد الحلول:** توضيح القيم وإضفاء الطابع الرسمي على الالتزام وحل القضايا وإدارة النجاح.
4. **الفعالية:** مواءمة عملية البيع وتنفيذ الخطط وحل المشكلات للاستفادة القصوى من الوقت.
5. **التعامل مع بيئة البيع في ضوء معطيات جديدة:** وتحسين عملية البيع الشخصي.

محاور البرنامج

اليوم الاول: التطور في عملية البيع الشخصي

- التسويق، الاستشارة، الاستراتيجية، الشراكة، الاجتماعية
- كفاءات البيع الجديدة
- سلوكيات وصفات ومهارات البائعين الناجحين
- تقييم أداء البيع والمؤشرات المرتبطة
- الأسباب الجذرية وراء مشاكل المبيعات
- ملف "ديسك" للتنمية الذاتية - أنماط الشخصية

اليوم الثاني: الإدارة الشخصية والاحترافية

- التخطيط الذاتي والتحفيز الذاتي
- إدارة الوقت لمندوبي البيع
- الصورة الذاتية
- فهم واستيعاب سيكولوجية البيع
- تطوير استراتيجيات لإنجاح عملية البيع

اليوم الثالث: عملية البيع العملية

- التنقيب والبحث عن فرص البيع وتقييمها
- التحضير للقاء العميل والاجتماع بالعميل
- العرض التقديمي وشرح المميزات ومطابقتها مع متطلبات العميل
- معالجة الاعتراضات
- إتمام وإغلاق الصفقات بنجاح
- المتابعة وتطوير العلاقات مع العملاء

اليوم الرابع: مهارات التفاوض

- المبادئ الأساسية للتفاوض الناجح
- التخطيط وتبادل التنازلات
- العناصر الستة للتفاوض الفعال
- أساليب طرح الأسئلة والتحقق من احتياجات العميل
- إدارة نطاقات البيع والتسعير والخصومات

اليوم الخامس: إدارة علاقات العملاء

- أساسيات بناء العلاقات الناجحة
- القواعد الخمس لعلاقات العملاء
- تأثير الطباع والسلوكيات على العلاقات
- فن التواصل والتأثير في مخرجات البيع