



**دورة:
أخصائي المبيعات**

**9 - 13 نوفمبر 2026
امستردام (هولندا)**

أخصائي المبيعات

رمز الدورة: SM12423 تاريخ الإنعقاد: 9 - 13 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: امستردام (هولندا) - 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 الحرجة 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