

المقدمة:

إن تحقيق معدلات مبيعات مرتفعة في بيئة تشهد منافسة متزايدة يعد من المهام الصعبة للغاية. فالنجاح في إدارة المبيعات بشكل فعال يتطلب من الشركات المنافسة أن تنشئ نظامًا متطورًا لإدارة فرق المبيعات وتدريب موظفيها. تم تصميم هذا البرنامج التدريبي بهدف تزويد مديري المبيعات بالمعرفة والمهارات والأدوات التي يحتاجون إليها لتحسين أدائهم، وزيادة كفاءة تنظيم المهارات والكفاءات التقنية الأخرى التي تساعد في توجيه مندوبي المبيعات نحو تحقيق الأداء العالي.

الفئات المستهدفة:

- الأفراد العاملون في مجال المبيعات وفريق دعم العملاء.
- الأشخاص الذين يطمحون للعمل في قسم المبيعات ويسعون لتطوير مهاراتهم في البيع.
- كل من يرغب في تحسين مهاراته وخبراته في مجال المبيعات.

الأهداف التدريبية:

بنهاية البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

1. تحديد واعتماد سلوكيات البيع المهنية المناسبة والمهارات اللازمة لرفع أداء المبيعات.
2. تطوير الممارسات الشخصية لتحسين الأداء الفردي وزيادة الكفاءة والفعالية في الأعمال.
3. إتقان وتنفيذ عمليات البيع بشكل يضمن التعامل مع الاعتراضات بنجاح وإغلاق صفقات أكثر.
4. إدارة توقعات العملاء وتجاوزها بشكل يضمن ولاءهم والتفاعل المستمر معهم.
5. إتقان فنون التواصل اللفظي وغير اللفظي لتحقيق بيئة من الاحترام والثقة بين البائع والمشتري.
6. فهم صفات مدير المبيعات الناجح وكيفية التعامل مع تحديات السوق الحديثة.
7. تصميم وتنفيذ استراتيجيات المبيعات وتنظيم شرائح السوق واستخدام نماذج التنبؤ لتحسين نتائج المبيعات.
8. تدريب وتوجيه فريق المبيعات بهدف توليد المزيد من المبيعات وتحقيق أرباح أكبر.
9. تطبيق القيادة وبناء فرق العمل لتحسين أداء المبيعات واحتفاظ العملاء.
10. تقييم وتحليل أداء المبيعات باستخدام نماذج تقييم شاملة وفعالة.

الكفاءات المستهدفة:

- القدرة على التكيف في بيئة الأعمال المتغيرة.

- القدرة على الإعداد والتنظيم الذاتي.
 - إتقان عملية البيع من البداية إلى ما بعد البيع.
 - الحفاظ على سلوك مهني مع العملاء.
 - إدارة المبيعات والمزيج التسويقي.
 - التخطيط الاستراتيجي والتنظيم.
 - إدارة عملية البيع بكفاءة.
 - تطوير كفاءات إدارة المبيعات.
 - قيادة الفرق وتحفيز الأفراد.
 - إدارة أداء فرق المبيعات.
- محتوى الدورة.

الوحدة الأولى: بيئة الأعمال المتغيرة

- تطور عملية البيع الشخصي.
- الكفاءات الجديدة اللازمة للمبيعات.
- سلوكيات وخصائص ومهارات مندوب المبيعات الناجح.
- تقييم الذات باستخدام أداة تحليل نمط شخصية البائع.

الوحدة الثانية: الإعداد والتنظيم الذاتي

- تحديد الأهداف من منظور المبيعات.
- المهارات الأساسية للإدارة الشخصية.
- إدارة الوقت من منظور البائع.
- فهم علم النفس الذي يحكم عملية البيع.

الوحدة الثالثة: إتقان عملية البيع من البداية إلى ما بعد البيع

- طرق البحث عن العملاء المؤهلين.
- أهمية تحديد العملاء المثاليين.
- بناء فهم شامل لعملية المبيعات.
- إجراء تحليل تنافسي فعال.
- تقديم عرض بيع فريد من نوعه (USP).
- إيجاد وتقديم القيمة المقترحة للعملاء (CVP).
- فنون التعامل مع الاعتراضات.
- تقنيات إغلاق الصفقات.
- المتابعة المستمرة والاحتفاظ بالعملاء.

الوحدة الرابعة: السلوك المهني مع العملاء

- قوة تأثير السلوك المهني.
- مبادئ السلوك الفعال في التعامل مع العملاء.
- أهمية التواصل اللفظي وغير اللفظي في البيع.

الوحدة الخامسة: إدارة المبيعات والمزيج التسويقي

- تعريف إدارة المبيعات وأهميتها.
- وظائف ومسؤوليات مدير المبيعات.
- العلاقة بين التسويق والبيع في إطار المزيج التسويقي.

الوحدة السادسة: التخطيط والاستراتيجية والتنظيم

- مبادئ تخطيط المبيعات.
- تحليل "SWOT" وتحديد استراتيجيات المبيعات.

• تنظيم فريق المبيعات وتصميم الأقاليم.

• تقنيات التنبؤ بالمبيعات.

الوحدة السابعة: إدارة عملية البيع

• فهم سيكولوجية المشتري.

• تطبيق منهجية البيع "ASAP".

• تنظيم فريق مبيعات موجه نحو العملاء.

• إدارة علاقات العملاء باستخدام CRM.

الوحدة الثامنة: كفاءات إدارة المبيعات

• استقطاب وتوظيف أفراد فريق المبيعات.

• تنفيذ برامج تدريب ميدانية وفنية لفريق المبيعات.

• تطوير برامج تدريب تهدف إلى تحسين أداء الفريق.

الوحدة التاسعة: قيادة الفريق والتحفيز

• مراحل تطوير الفريق.

• المبادئ الأساسية للتحفيز وكيفية تحقيق أداء عالٍ من خلال قيادة فعالة.

• مهارات القيادة الظرفية وأثرها في تحفيز الفريق.

الوحدة العاشرة: إدارة أداء فريق المبيعات

• أهمية وضع معايير لتقييم الأداء.

• قياس الأداء باستخدام معايير نوعية وكمية.

• نماذج تقييم المبيعات المبنية على النتائج والمساهمة.