

المقدمة:

تم تصميم هذا البرنامج التدريبي للأشخاص الذين اختاروا مجال المبيعات كمهنة احترافية، ويستهدف أيضًا المتخصصين العاملين في هذا المجال الذين يسعون إلى تجديد مهاراتهم وتطوير أدائهم من خلال التعرف على أحدث الاتجاهات والتطورات في عالم المبيعات. يعتبر هذا القطاع من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات، ويهدف البرنامج إلى مساعدة المشاركين في فهم كيفية إدارة الذات وفن البحث عن العملاء المحتملين، بالإضافة إلى كيفية التخطيط للفرص التي تم اكتشافها وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق النجاح. كما يتيح البرنامج للمشاركين فرصة اكتساب مهارات إضافية في التفاوض، والتغلب على العقبات، وحل مشاكل العملاء، وإتمام الصفقات المربحة.

الفئات المستهدفة:

- الأفراد العاملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشحون المحتملون لوظائف في قسم المبيعات الذين يطمحون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.
- أي شخص يشعر بالحاجة إلى هذه الدورة ويرغب في تحسين مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحديد وتبني سلوكيات ومهارات البيع المهنية لتحسين أداء المبيعات.
- تطوير الممارسات المحفزة ذاتيًا لتعزيز الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية.
- تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد احتياجات كل خطوة.
- تحليل وتطبيق مبادئ التفاوض الناجحة والتعامل مع الاعتراضات.
- التعرف على أساسيات إدارة علاقات العملاء وتأثيرها على النتائج.

الكفاءات المستهدفة:

- التعامل مع بيئة البيع في ضوء المعطيات المتغيرة.
- التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع.
- إتقان عملية البيع بشكل عام.
- تطوير مهارات التفاوض.
- إدارة علاقات العملاء بشكل فعال.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: التعامل مع بيئة البيع في ضوء المعطيات المتغيرة

- تطور عملية البيع الشخصي.
- التسويق كأداة دعم للمبيعات.
- الاستشارة والاستراتيجيات التجارية.
- أهمية الشراكات الاجتماعية في المبيعات.
- كفاءات البيع الجديدة في السوق الحديث.
- سلوكيات وصفات ومهارات البائعين الناجحين.
- تقييم أداء البيع والمؤشرات المرتبطة به.
- الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى مشاكل المبيعات.
- التنمية الذاتية من خلال فهم أنماط الشخصية.

الوحدة الثانية: التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع

- إدارة الذات بشكل احترافي.
- التخطيط الذاتي والتفكير الاستراتيجي.
- التحفيز الذاتي للحفاظ على الأداء العالي.
- تأثير الصورة الذاتية على العمل في المبيعات.
- إدارة الوقت لمندوبي البيع بشكل فعال.
- فهم سيكولوجية البيع وكيفية التعامل مع العملاء.
- تطوير استراتيجيات لزيادة فعالية عملية البيع.

الوحدة الثالثة: عملية البيع

- البحث والتنقيب عن فرص البيع وتقييمها.

- التحضير لاجتماع مع العميل.
- كيفية إجراء اجتماع فعال مع العميل.
- تقديم العروض التقديمية: شرح المميزات وكيفية مطابقتها مع احتياجات العميل.
- معالجة اهتمامات واعتراضات العملاء بفعالية.
- إتمام وإغلاق الصفقات بنجاح.
- متابعة وتطوير العلاقات مع العملاء.
- الفرق بين بيع المنتجات وبيع الخدمات.
- لمحة سريعة عن النماذج المختلفة المستخدمة في عالم المبيعات.

الوحدة الرابعة: مهارات التفاوض

- المبادئ الأساسية للتفاوض الناجح.
- أهمية التواصل الفعال أثناء التفاوض.
- التخطيط المسبق واستراتيجيات التفاوض.
- تبادل التنازلات بشكل بناء.
- العناصر الأساسية لعملية التفاوض الفعالة.
- أساليب طرح الأسئلة واستخدامها للتحقق من احتياجات العميل.
- مبدأ "أفضل البدائل للتسويات التفاوضية".
- تحديد نطاقات البيع وأسس تحديد الأسعار والخصومات.

الوحدة الخامسة: إدارة علاقات العملاء

- أساسيات بناء علاقات قوية مع العملاء.
- القواعد الخمس الأساسية للعلاقات الناجحة مع العملاء.
- أهمية الطباع والسلوكيات في بناء علاقات مجدية.

- فن التواصل الفعّال في عالم البيع.
- تأثير التواصل على مخرجات عملية البيع.