

# مهارات التسويق والبيع الفعال وإقناع العميل

اسم البرنامج

☆☆☆☆☆ Effective marketing & selling skills and customer persuasion.

مقدمة:

يتناول هذا البرنامج أهمية التواصل الفعال والناجح مع العملاء الحاليين والمحتملين ووضع أهداف تواصلية ملائمة ويساعد على اختيار أفضل الممارسات في التواصل اليومي مع العملاء وإرشادات توجيهية فيما يتعلق بعرض المنتج والتزود بأفضل أساليب التسويق ويطور من مستوى المتدربين وأدائهم بما في ذلك دور التكنولوجيا في التسويق، كاستخدام التسويق الإلكتروني من خلال المواقع والبريد الإلكتروني.

وتأتي المبيعات في الترتيب بعد عملية التسويق؛ ففي التسويق يتم تقديم المنتج للسوق والترويج له وإبراز فوائده ومميزاته في وسائل الإعلام المختلفة وبكافة الطرق، بينما تأتي المبيعات بعد ذلك وهي التعامل المباشر مع العملاء المحتملين بهدف بيع السلعة، كما أنها تعد آخر خطوات عملية التسويق. ومن هنا يمكن اعتبار البيع جزءاً من عملية التسويق.

تعمل هذه الدورة التدريبية على غرس وترسيخ أسس ومبادئ البيع الاحترافي واستخدام أحدث استراتيجيات البيع وأكثرها نجاحاً، وذلك من خلال إشراك المتدربين في تدريبات عملية وسيناريوهات بيع يتسنى للمشاركين من خلالها اكتساب واثق تلك المهارات الضرورية واللازمة لكل مندوب مبيعات ناجح قادر على إغلاق أي صفقة باحترافية عالية.

## أهداف البرنامج:

- تحديد إطار التسويق.
- معرفة الأمور الواجب فعلها والتي لا ينبغي فعلها في التسويق.
- وضع الخطط التسويقية.
- كيفية تفعيل التكنولوجيا في التسويق.
- استكشاف قنوات التسويق الإلكتروني.
- معرفة العميل المحتمل.
- التعرف على أهمية إرضاء العملاء وكسب ثقتهم
- تطوير سلوكيات حسنة في التعامل مع العملاء.
- كيفية التعامل مع العملاء عبر الهاتف.
- كيفية التعامل الإلكتروني مع العملاء.
- القدرة على إقناع العملاء بأن المؤسسة هي الأفضل
- القدرة على قراءة احتياجات العملاء ومتطلباتهم والتنبؤ بها.
- القدرة على استقطاب العملاء الجدد.
- كيفية تهدئة العملاء الغاضبين.
- كيفية تقديم معاملة حسنة تليق بالعملاء ومستواهم.

✓ الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير



## محاوَر البرنامج:

- المفهوم الحديث للبيع والفرق بين البيع والتسويق
- المزيج التسويقي
- مهارات البيع الفعال
- (التواصل - الاقناع - التفاوض - المقابلة البيعية - الرد على اعتراضات العميل - تخطيط عملية البيع)
- أنماط العملاء والتعامل مع كل منهم.
- مهارات العرض الفعال.
- إدارة الفاعليات البيعية.
- مهارات التعامل الهاتفي/ الاليكتروني telesales
- معالجة انزعاج العملاء وتحويلها لفرص
- مواصفات رجل البيع الناجح
- استراتيجية AIDA

## الفئة المستهدفة:

- من يرغب في دراسة التسويق
- مدراء المبيعات والمشتريات والتوريد
- الباحثين عن أفكار لخطط تسويقية جديدة تناسب مؤسساتهم
- لمقبلين على وظائف مرتبطة بإدارة التسويق
- ممثلي خدمة العملاء
- موظفي التسويق والمبيعات
- مدراء ومشرفي الإدارات
- جميع الموظفين من لديهم الرغبة في التميز على المستوى المهني والشخصي
- المهنيين الذين يطمحون الى أقصى معايير التميز في مجال خدمة العملاء.
- موظفي مراكز الاتصال والاستقبال

## أسلوب تنفيذ البرنامج:

- تطبيقات عملية - دراسة حالات عملية
- البرنامج متوفر باللغة العربية & اللغة الإنجليزية
- البرنامج متوفر حضوري & أونلاين

✓ الإستمرار في التدريب ... استمرار التطوير