€TRAINING

مسؤول المبيعات



28 يوليو - 1 أغسطس 2024

كوالالمبور (ماليزيا)

مسؤول المبيعات

رمز الدورة: V640 تاريخ الإنعقاد: 28 يوليو - 1 أغسطس 2024 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - التكلفة: 5300 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

ان المبيعات هي عملية تزويد الزبائن بالسلع والخدمات التي يريدونها، والحرص على تحقيق رضاهم، وكسب ثقتهم، ويسمى الشخص الذي يقوم بالبيع البائع، ويجب أن يمتاز بالصدق في القول، وحسن التعامل مع الزبائن، للمحافظة على أن يأتوا إلى مكان عمله بشكل دائم، وهناك من الصفات يجب أن يتمتع بها رجل المبيعات حتى يكون رجل مبيعات ناجح. وتُعتبر إدارة المَبيعات من أبرز الوظائف في الشّركات والمُؤسّسات التي تُقدّم خدمات مختلفةً مقابل مبالغَ ماليّة تترتّب على العملاء، أو من خلال بيع المُنتجات للزّبائن، لذلك أصبحت إدارة المَبيعات علماً متخصّصاً من العلوم الاقتصاديّة والماليّة، والتي تركّز على تطبيق كلّ ما يتعلّق بتقنيات البيع وطرقه، ممّا يُؤدّي إلى إيلاء المَبيعات أهمية خاصّة في قطاع الأعمال التجاريّة، لأنّها التي تُحدّد مقدار الأرباح المُحقّقة، فكلّما زادت المبيعات أدّت إلى زيادة الأرباح، والعكس صحيح.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على دور مسؤول المبيعات.
- اكتساب مهارة توليد عملاء جدد.
- اكتساب مهارات تصنيف العملاء وفق الأولويات.
- اكتساب مهارات التفاوض.
- اكتساب مهارات المبيع الهاتفي.
- اكتساب مهارات الإقناع.
- تعزيز طرق إقفال الصفقة.
- متابعة العميل ما بعد إقفال الصفقة.

الفئات المستهدفة:

- فريق المبيعات المتخصص بالبيع.
- مسؤولو العلاقات العامة.
- مسؤولو التنسيق.
- مسؤولو ومشرفو المبيعات.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الأولى:

- من هو مسؤول المبيعات؟
- ما هو دور مسؤول المبيعات وما هي مهامه؟
- صفات رجل المبيعات الناجح.
- كيف يمكنني تقييم نجاح مسؤول المبيعات.
- مصادر البيانات وطرق توليد عملاء جدد.

الوحدة الثانية:

- تعريف وتصنيف العملاء بحسب {معدل التكرار، مستوى الاقتناع بالخدمة، مستوى الرضا}.
- كيف استحوذ على اهتمام العميل؟{المحادثة الجذابة}.
- نقل العلاقة مع العميل من التراسل الهاتفي أو الشات الى التراسل الرسمي.

- إظهار التعاطف والجانب المعنوي وبناء علاقة فعالة مع العميل.
- شخصنة الردود الجاهزة وإظهار الجانب الإنساني في علاقة العملاء.

الوحدة الثالثة:

- المفاوضات: "كيف أحدد موقعي التفاوضي".
- المفاوضات: "متى استعمل الحسومات".
- المفاوضات: "التقنيات والآليات والممارسات الأمثل".

الوحدة الرابعة:

- التحدث مع العميل {هاتفياً}.
- كيف أنقل العميل من عميل محتمل إلى عميل مؤكد.
- الإقناع: كيف أقنع العميل وأجيب عن استفساراته.
- معدل الاستجابة: كيف أستجيب لعملائي بسرعة وبطريقة مهنية.
- كيف أقفل الصفقة "Action to Convert".

الوحدة الخامسة:

- كيف أحول العميل إلى عميل أكثر تكراراً.
- كيف أحول العميل إلى أداة ترويجية.
- ما المقصود بعلاقات العملاء.
- كيف تتم إدارة علاقات العملاء.