



## فنون البيع وأسرار المحافظة على العميل

| بتاريخ                     | اماكن الإنعقاد | الرسوم (\$) | احجز مقعدك               |
|----------------------------|----------------|-------------|--------------------------|
| ١٥ ديسمبر - ١٩ ديسمبر ٢٠٢٤ | اسطنبول        | ٣١٥٠        | <a href="#">سجل الآن</a> |

### أهداف البرنامج

يهدف البرنامج التدريبي أن يكون المتدرب في نهاية البرنامج ملماً بما يلي:

١. سلوك العميل والتعرف على عاداته الشرائية ومنتخذي قرار الشراء.
٢. اساسيات نظم الإتصال القناعي الفعال
٣. فنون ومهارات التفاوض بكامل أشكاله
٤. نظم البيع الفعال ودورها في خدمة المتعاملين.
٥. أصول الخدمة وجودة الخدمة والتميز في الخدمة
٦. استراتيجيات التميز في تقديم الخدمات ( خدمة 7 نجوم للمحافظة علي العملاء ) تجربة دولة الامارات
٧. التعرف على النهط المختلفة من العملاء وكيفية التعامل مع كل نهط.
٨. الأساليب الحديثة في المحافظة على العميل واستراتيجيات تحقيق ولاء العميل.
٩. المهارات المتكاملة في خدمة العملاء وكيفية معالجة مشكلات العملاء بكفاءة وفاعلية



## المشاركون :

- كافة العاملين في الهيئات (الداخلية والخارجية) .
- كافة العاملين في مراكز الاتصال.
- كافة العاملين في مجالات خدمة العملاء
- المهتمين بتطوير مهاراتهم التسويقية وكل من ترونه مناسباً.

## محتويات البرنامج :

### دراسة السلوك الانساني واثره في عملية الشراء:

- السلوك الإنساني واثره على العملية الشرائية.
- نظم الاتصال القناعي (MODEL AIDA)
- دراسة احتياجات العملاء وكيفية نجاح عملية البيع
- السلوك الانساني وتطبيقات فنون البيع
- حالات ودراسات عملية

### تجربة التميز في تقديم الخدمات للمتعاملين شركة ادنوك الاماراتية

## استراتيجيات فنون البيع وھووقع اھمیتھ:

- اساسيات البيع واهمیتھ في بيئة العمل المؤسسي.
- إدارة المبيعات وھووقعھا من الھيكل التنظيمي
- مفھور وأھمیتھ البيع الشخصي ودوره كنظام للاتصال.
- الأساليب الحديثة في إدارة المبيعات " كيف تدير إدارة المبيعات "



## • خطط الاتصالات مع العملاء و مفهوم رضا المتعاملين

### مواصفات عملية البيع المتميزة:

- خصائص البائع المتميز وسير خطة المبيعات واسرارها.
- أهداف العملية البيعية وكيفية تحقيقها عن طريق فرق البيع الناجحة.
- الارتقاء بمستوى تفكير رجال البيع للوصول إلى إيجاد درجة عالية من ثقة العملاء.
- فريق المبيعات والمهارات السلوكية للفريق.
- بناء خطط استراتيجيات خدماتها بعد البيع.
- مراحل تقييم خدمة 7 نجوم ( تجربة كوكبة الامارات ) نسخة مطبوعه من التجربة وطرق التقييم

### دراسات السوق و خارطة توزيع العملاء:

- إستراتيجية بناء الحصص السوقية من حيث المبيعات
- إستراتيجية الحفاظ والحصاد على الحصص السوقية من حيث المبيعات
- البيع المتقاطع SELLING CROSS
- رفع البيع SELLING UP
- الابداع في تقديم الخدمة والمحافظة علي العملاء

### التميز والابتكار في تقديم الخدمة والمحافظة علي العميل:

- مفهوم التميز في تقديم الخدمة والمحافظة علي العملاء
- ادارة الجودة الشاملة في عملية البيع
- مفهوم الخدمة والتميز في الخدمة



- الافكار الابتكارية في مهارات المحافظة علي العملاء
- حالات ودراسات عملية

التجربة الاماراتية في خدمة العملاء والعناية والمحافظة عليهم

### استراتيجيات المحافظة علي العملاء:

- استراتيجية العناية بالعملاء
- أهمية العناية بالعملاء
- من هم عملاءك وماذا يتوقعون وكيف يكون لعهميل توقعاته
- القوة الثلاثية للبقاء والإستمرار
- أنماط العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط
- حالات ودراسات عملية

التطبيقات والحالات العملية من واقع عمل المتدربين.

### أساليب التدريب :

- المحاضرة القصيرة
- النقاش و الحوار
- العمل ضمن مجموعات
- التمارين الجماعية

