



فنون البيع وأسرار المحافظة على العميل

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٥ أغسطس - ٢٩ أغسطس ٢٠٢٤	دبي	٢٨٠٠	سجل الآن

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. أساسيات نظم الاتصال القناعي الفعال
٣. فنون ومهارات التفاوض بكامل أشكاله
٤. نظم البيع الفعال ودورها في خدمة المتعاملين.
٥. أصول الخدمة وجودة الخدمة والتهيز في الخدمة
٦. استراتيجيات التهيز في تقديم الخدمات (خدمة 7 نجوم للمحافظة على العملاء) تجربة دولة الامارات
٧. التعرف على النماط المختلفة من العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط.
٨. الأساليب الحديثة في المحافظة على العميل واستراتيجيات تحقيق ولاء العميل.
٩. المهارات المتكاملة في خدمة العملاء وكيفية معالجة مشكلات العملاء بكفاءة



وفاعية

المشاركون :

- كافة العاملين في المبيعات (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 المبيع وموقع اهميته:

- اساسيات البيع واهميته في بيئة العمل المؤسسي.
- إدارة المبيعات وموقعها من الهيكل التنظيمي



- مفهوم وأهمية البيع الشخصي ودوره كنظام للاتصال.
- الأساليب الحديثة في إدارة المبيعات " كيف تدير إدارة المبيعات "
- خطط الاتصالات مع العملاء ومفهوم 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 حكومة الامارات) نسخة مطبوعة من التجربة وطرق التقييم

دراسات السوق و خارطة توزيع العملاء:

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

التميز والابتكار في تقديم الخدمة والحفاظة علي العميل:

- مفهوم التميز في تقديم الخدمة والحفاظة علي العملاء



- إدارة الجودة الشاملة في عملية البيع
- مفهوم الخدمة والتميز في الخدمة
- الأفكار الابتكارية في مهارات المحافظة على العملاء
- حالات ودراسات عملية

التجربة الاماراتية في خدمة العملاء والعناية والمحافظة عليهم

استراتيجيات المحافظة على العملاء:

- استراتيجية العناية بالعملاء
- أهمية العناية بالعملاء
- من هم عملاءك وماذا يتوقعون وكيف يكون لعميل 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

