



London Elite Centre



المعارف الأساسية في إدارة المبيعات

<https://londonelitecentre.com>



المعارف الأساسية في إدارة المبيعات

وصف المقرر

الفئات المستهدفة:

- الافراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم.
- المرشحون المحتملون لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الاهداف التدريبية:

- في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:
- تحديد واعتماد سلوكيات البيع المهنية المناسبة والمهارات اللازمة لرفع أداء المبيعات.
 - تطوير المهارات الحرجة ذاتياً لتحسين الأداء الشخصي وكفاءة وفعالية الأعمال.
 - إتقان وتنفيذ عملية البيع للتعامل مع الاعتراضات بنجاح وإغلاق المزيد من الصفقات.
 - إدارة توقعات العملاء وتجاوزها لكسب ولاءهم والتعامل معهم باستمرارية.
 - إتقان فن التواصل اللفظي وغير اللفظي لتحقيق بيئة من الاحترام والثقة بين البائع والمشتري.
 - فهم صفات مدير مبيعات الناجح لمواجهة تحديات السوق الحديثة.
 - تصميم وتنفيذ استراتيجيات المبيعات وتنظيم شرائح السوق واستخدام نماذج التنبؤ المختلفة لتحسين نتائج المبيعات.
 - تقدير وتدريب فريق المبيعات لتوليد المزيد من المبيعات والأرباح.
 - استخدام قدراتهم القيادية وبناء فريق من أجل تحسين المبيعات والاحتفاظ بالعملاء.
 - مراجعة أداء المبيعات واستخدام مجموعة واسعة من نماذج تقييم أداء المبيعات.

الكفاءات المستهدفة:

- بيئة الأعمال المتغيرة.
- الإعداد والتنظيم الذاتي.
- إتقان عملية البيع: من البداية إلى ما بعد البيع.
- السلوك المهني مع العملاء.
- إدارة المبيعات والهزج التسويقي.



□ التخطيط والاستراتيجية والتنظيم.

□ إدارة عملية البيع.

□ كفاءات إدارة المبيعات.

□ قيادة الفريق والتحفيز.

□ إدارة أداء فريق المبيعات.

الوحدة الأولى
بيئة الأعمال المتغيرة

- تطور البيع الشخصي
- كفاءات المبيعات الجديدة
- سلوكيات وخصائص ومهارات مندوب المبيعات الناجح
- نهج شخصية البائع (أداة التقييم الذاتي)

الوحدة الثانية
الإعداد والتنظيم الذاتي

- الأهداف من منظور المبيعات
- الإدارة الشخصية
- إدارة الوقت للبائع
- فهم علم النفس في البيع

الوحدة الثالثة
إتقان عملية البيع من البداية إلى ما بعد البيع

- المؤهلات والبحث عن العملاء
- أهمية البحث عن العملاء
- إعداد الملف الشخصي للعميل المثالي
- فهم سير المبيعات
- ما قبل تطبيق المنهجية
- كيفية إجراء تحليل تنافسي فعال
- معادلة أو تعويض مزايا المنافس الموجود
- العمل على نقاط القوة الخاصة بالشركة مقابل نقاط ضعف المنافسين
- تقديم عرض البيع الفريد (USP)
- إيجاد وتقديم القيمة المقترحة للعملاء (CVP)
- تطبيق المنهجية
- تحقيق أول انطباع بصورة ايجابية
- فن إزالة الحواجز
- البحث ومحاكاة حلول البيع
- العرض التقديمي
- مزيج العرض التقديمي
- أساسيات العرض التقديمي الفعال للبيع
- التعامل مع الاعتراضات
- أسباب اعتراض العملاء
- التعامل مع اعتراضات المبيعات



- إغلاق الصفقات
- قراءة اشارات الرغبة في الشراء
- أنواع تقنيات الاغلاق
- المتابعة والاحتفاظ بالعملاء
- التعامل مع شكاوى العملاء
- أساسيات إدارة العلاقة

الوحدة الرابعة

السلوك المهني مع العملاء

- قوة تأثير السلوك
- مبادئ السلوك الفعال
- كيفية التصرف مهنيًا مع العملاء
- العناصر اللفظية وغير اللفظية لنهات الاتصال

الوحدة الخامسة

إدارة المبيعات والمزيج التسويقي

- تعريف إدارة المبيعات
- وظائف إدارة المبيعات
- الصفات الشائعة التي يتحلّى بها فريق المبيعات
- نهوذج كفاءة المبيعات
- مسؤوليات مدير المبيعات الأساسية
- الأخطاء الرئيسية التي يرتكبها هدراء المبيعات
- دور البيع الشخصي في المزيج التسويقي
- العلاقة بين التسويق والبيع

الوحدة السادسة

التخطيط والاستراتيجية والتنظيم

- مبادئ تخطيط المبيعات
- تحليل "SWOT"
- صياغة استراتيجيات المبيعات
- تحديد استراتيجيات فريق المبيعات
- تقنيات التنبؤ بالمبيعات
- تنظيم فريق المبيعات
- هيكلية ونشر فريق المبيعات
- تصميم وتخصيص وإدارة النقالير
- إدارة الحسابات الرئيسية

الوحدة السابعة

إدارة عملية البيع

- بيئة الأعمال المتغيرة
- فهم سيكولوجية المشتري
- خصائص البائعين الناجحين
- التعرف على مكونات عملية البيع
- البيع بهنجية "ASAP"
- وضع إطار للتغيير في فريق المبيعات



- فريق المبيعات الموجه نحو العملاء
- إدارة علاقات العملاء "CRM"

الوحدة الثامنة كفاءات إدارة المبيعات

- استقطاب أفراد فريق المبيعات
- أهمية وجود برنامج اختيار جيد
- استقطاب وتوظيف أفراد فريق المبيعات
- تحديد عدد موظفي فريق المبيعات
- تدريب وتوجيه فريق المبيعات
- تطوير وتنفيذ برامج تدريب لفريق المبيعات
- تقنيات التدريب
- عملية التدريب الهيداني

الوحدة التاسعة قيادة الفريق والتحفيز

- دورة تطوير الفريق
- مراحل تشكيل / تطوير الفريق
- تدريب وتوجيه فريق المبيعات للحصول على أداء عالي
- عملية توجيه فريق المبيعات
- مبادئ ومهارات القيادة
- القيادة الظرفية
- مبادئ التحفيز
- مزيج العوامل المحفزة

الوحدة العاشرة إدارة أداء فريق المبيعات

- أهمية وضع المعايير
- أنواع المعايير
- خصائص نظام التقييم الفعّال
- معايير التقييم الهني على النتائج
- معايير التقييم الهني على المساهمة
- المقاييس النوعية للأداء
- المقاييس الكمية للأداء
- نماذج تقييم المبيعات