



London Elite Centre



المهارات الأساسية في خدمات التسويق و المبيعات

<https://londonelitecentre.com>



المهارات الأساسية في خدمات التسويق و الهيبعات

وصف المقرر

الفئات المستهدفة:

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

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- معرفة كيفية تحدد العميل "المثالي".
- إنشاء مقدمات قوية للتعامل مع العميل.
- فهم سيكولوجيا عملية البيع.
- إتمام عملية البيع (الإغلاق) والمتابعة ما بعد البيع.

الكفاءات المستهدفة:

- مفهوم التسويق والهيبعات.
- تحديد العميل المثالي.
- سلوك المشتري.
- اختيار العميل المثالي.
- إعداد العرض المثالي (مزيج التسويق المثالي).
- التخطيط والرقابة.
- الحفاظ على العميل المثالي.
- سد فراغ المستهلك "الاستفسارات".
- استراتيجيات العروض.
- مقدمات قوية.
- إتمام عملية البيع (الإغلاق) والمتابعة.



الوحدة الأولى مفهوم التسويق والمبيعات

- الإطار النظري لعملية البيع والتسويق
- الفلسفات والنظريات المختلفة في التسويق والمبيعات

الوحدة الثانية تحديد العميل المثالي

- التعرف على الفرص
- بيئة عملية التسويق
- البحوث التسويقية ونظم المعلومات

الوحدة الثالثة سلوك المشتري

- أسواق (C-C ، B-B ، C-B)
- عمليات اتخاذ القرار لدى المستهلك
- شراء المنظمات

الوحدة الرابعة اختيار العميل المثالي

- تقسيم السوق
- عملية الاستهداف
- الإحلال

الوحدة الخامسة إعداد العرض المثالي (مزيج التسويق المثالي)

- المنتج والسعر والمكان والترويج "4P's"
- وضع الـ "4P's" معاً
- استراتيجية المزائج المتعددة

الوحدة السادسة التخطيط والرقابة

- التسويق والتخطيط
- التنبؤ والنفقات
- التنظيم والرقابة
- الحفاظ على العميل المثالي
- تطوير الولاء

الوحدة السابعة سد فراغ المستهلك الاستفسارات



- الدعوة المادنة
- تعويق العلاقات القانئة
- الشبكات وكسب التحولات

الوحدة الثامنة استراتيجية العروض

- النتيجة المرغوبة
- الميزات والفوائد
- الإطار والدليل
- الاعتراضات

الوحدة التاسعة مقدمات قوية

- 30 ثانية من المقدمات الدعائية
- تحديد ملامح الشراء، الملامح وإدارة العملية
- مهارات اللغة ومهارات الاستماع والسؤال

الوحدة العاشرة إتمام عملية البيع (الإغلاق) والمتابعة

- إشارات الشراء
- النسئلة الختامية
- نظم المتابعة