



للتدريب و الاستشارات الإدارية
Muthabara Training Center
muthabara.ae

فنون البيع وأسرار المحافظة على العميل

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٢ ديسمبر - ٢٦ ديسمبر ٢٠٢٤	المنامة	٣٢٠٠	سجل الآن

أهداف البرنامج

يهدف البرنامج التدريبي أن يكون الهداف في نهاية البرنامج هلمأ بها يلي:

١. سلوك العميل والتعرف على عاداته الشرائية وهدف 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 والتفويض في الخدمة
٦. استراتيجيات التفويض في تقديم الخدمات (خدمة 7 نجوم للمحافظة علي العملاء) تجربة دولة الامارات
٧. التعرف على النهام 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 وفعالية

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 للمتعاونين شركة ادنوك الاماراتية

استراتيجيات فنون المبيع وھووقع اھمیتھ:

- اساسيات البيع واهميتها في بيئة العمل المؤسسي.
- إدارة المبيعات وھووقعھا من الهيكل التنظيمي
- مفھوم واهمیتھ البيع الشخصي ودوره كنظام للاتصال.
- الأساليب الحديثة في إدارة المبيعات " كيف تدير إدارة المبيعات "
- خطط الاتصالات مع العملاء وھوھموم رضا المتعاونين

مواصفات مهلية البيع المهيزة:

- خصائص البائع المهيز وسير خطة الهبيعات واسراره.
- أهداف المهلية البيعية وكيفية تحقيقها عن طريق فرق البيع الناجحة.
- الأرتقاء بهستوى تفكير رجال البيع للوصول إلى إيجاد درجة عالية من ثقة العملاء.
- فريق الهبيعات والمهارات السلوكية للفريق.
- بناء خطط استراتيجيات خدماتها بعد البيع.
- مراحل تقييم خدمة 7 نجوم (تجربة كومة المهارات) نسخة مطبوعه من التجربة وطرق التقييم

دراسات السوق و خارطة توزيع العملاء:

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

التهيز والابتكار في تقديم الخدمة والمحافظة على العميل:

- مفهوم التهيز في تقديم الخدمة والمحافظة على العملاء
- ادارة الجودة الشاهلة في مهلية البيع
- مفهوم الخدمة والتهيز في الخدمة
- الافكار الابتكارية في مهارات المحافظة على العملاء
- حالات ودراسات مهلية

التجربة المهاراتية 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

00971504646499 

info@muthabara.ae 

www.muthabara.ae 