



## فنون البيع وأسرار المحافظة على العميل

بتاريخ	اماكن الإنعقاد	الرسوم (\$)	احجز مقعدك
٢٨ يناير - ٠١ فبراير ٢٠٢٤	كوالالهبور	٣٣٠٠	<a href="#">سجل الآن</a>

### أهداف البرنامج

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

1. سلوك العميل والتعرف على عاداته الشرائية ومنتخذي قرار الشراء.
2. أساسيات نظم الإتصال القناعي الفعال
3. فنون ومهارات التفاوض بكامل أشكاله
4. نظم البيع الفعال ودورها في خدمة المتعاملين.
5. أصول الخدمة وجودة الخدمة والتفويض في الخدمة
6. استراتيجيات التفويض في تقديم الخدمات ( خدمة 7 نجوم للمحافظة على العملاء )  
تجربة دولة الامارات
7. التعرف على النهج المختلفة من العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط.
8. الأساليب الحديثة في المحافظة على العميل واستراتيجيات تحقيق ولاء العميل.
9. 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
- مفھور واهمیتھ البيع الشخصي ودوره كنظام للاتصال.
- الأساليب الحديثة في إدارة المبيعات " كيف تدير إدارة المبيعات "
- خطط الاتصالات مع العملاء وھوھمور رضا المتعاونين

## مواصفات عملية البيع المتميزة:

- خصائص البائع المتميز وسير خطة المبيعات واسراره.
- أهداف العملية البيعية وكيفية تحقيقها عن طريق فرق البيع الناجحة.
- الأرتقاء بهستوى 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 مطبوعه 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 والمحافظة على العملاء

## التميز والابتكار في تقديم الخدمة والمحافظة على العميل:

- مفهوم التميز في تقديم الخدمة والمحافظة على العملاء
- ادارة الجودة الشاملة في عملية البيع
- مفهوم الخدمة والتميز في الخدمة
- الافكار الابتكارية في مهارات المحافظة على 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

00201126467555 

info@bptcenter.com 

www.bptcenter.com 