شهادة أخصائي المبيعات

أهداف الدورة

سيتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- تحديد وتبني سلوكيات ومهارات البيع المهنية من أجل تحسين أداء المبيعات
- تطوير الممارسات الحرجة والمحفزة ذاتياً لتحسين الفعالية والكفاءة الشخصية والمهنية
- تطبيق الخطوات المختلفة لعملية البيع وتحديد حاجة كل خطوة
- تحليل وتطبيق مبادئ المفاوضات الناجحة والتعامل مع الاعتراضات
- التعرف على أساسيات إدارة علاقات العملاء والنتائج المؤثرة

الفئات المستهدفة

- تم تصميم هذه الدورة من أجل الأفراد الذين يعملون في المبيعات وفريق خدمة الدعم فضلاً عن المرشحين المحتملين لوظائف قسم المبيعات الذين يسعون إلى تطوير مهاراتهم في البيع.

المحاور العلمية

- الشراكة: مواءمة احتياجات العملاء وبناء العلاقات والتواصل الفعّال ووضع التوقعات والتفاوض
- الفطنة: دراسة حالات العمل المهنية وتقييم تجربة العميل وجمع المعلومات وفهم سياق الأعمال
- إيجاد الحلول: توضيح القيم وإضفاء الطابع الرسمي على الالتزام وحل القضايا وإدارة النجاح
- الفعالية: مواءمة عملية البيع وتنفيذ الخطط وحل المشاكلات للاستفادة من الاوقات الشخصية

التعامل مع بيئة البيع في ضوء معطيات جديدة

- التطور في عملية البيع الشخصي
- التسويق
- الاستشارة
- الاستراتيجية
- الشراكة
- الاجتماعية
- كفاءات البيع الجديدة
- سلوكيات وصفات ومهارات البائعين الناجحين
- تقييم اداء البيع والمؤشرات المرتبطة الرئيسية
- الأسباب الجذرية العشر وراء مشاكل المبيعات
- ملف "ديسك" للتنمية الذاتية – أنماط الشخصية

التحضير والتنظيم الذاتي لعملية البيع

- الإدارة الشخصية
- الاحترافية في ادارة الذات
- التخطيط الذاتي
- التحفيز الذاتي
- الصورة الذاتية
- إدارة الوقت لمندوبي البيع
- فهم واستيعاب سيكولوجية البيع
- تطوير استراتيجيات لإنجاح عملية البيع

عملية البيع

- التنقيب والبحث عن فرص البيع وتقييمها
- التحضير للقاء العميل
- الاجتماع بالعميل
- العرض التقديمي - شرح المميزات ومطابقتها مع متطلبات العميل
- معالجة الاهتمامات والاعتراضات
- إتمام وإغلاق فرص البيع / الصفقات بنجاح
- المتابعة وتطوير الصلة مع العميل وإدارة العلاقات
- بيع المنتوجات بالمقارنة مع بيع الخدمات
- لمحة سريعة عن النماذج المستخدمة عالم في المبيعات

مهارات التفاوض

- المبادئ الأساسية للمفاوضات الناجحة
- التواصل
- التخطيط
- تبادل التنازلات
- العناصر الستة للمفاوضات الفعّالة
- أساليب طرح الأسئلة والتحقق من احتياجات العميل
- مبدأ "أفضل البدائل للتسويات التفاوضية"
- تحديد نطاقات البيع وحدود التسعير والخصومات

إدارة علاقات العملاء

- أساسيات بناء العلاقات مع العملاء
- القواعد الخمس لعلاقات ناجحة مع العملاء
- أهمية الطباع والسلوكيات في بناء العلاقات الصحيحة والمجدية
- فن التواصل في عالم البيع
- التأثير على مخرجات عملية البيع