

إتقان المبيعات والتفاوض  
وإدارة علاقات العملاء في  
قطاع الأغذية والسلع  
الاستهلاكية



**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER



## المقدمة:

يتميز قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية بسرعة الحركة وشدة المنافسة، حيث تعتمد النتائج التجارية بشكل مباشر على كفاءة فرق المبيعات، وقوة مهارات التفاوض، وجودة إدارة علاقات العملاء. ويتطلب النجاح في هذا القطاع فهماً عميقاً لسلوك المستهلك، وديناميكيات قنوات التوزيع، ومتطلبات تجار التجزئة والموزعين، مع الحفاظ على هوامش الربح وبناء شراكات طويلة الأمد.

تهدف هذه الدورة إلى تطوير مهارات البيع والتفاوض وإدارة علاقات العملاء وفق ممارسات عملية تتناسب مع واقع أسواق الأغذية والسلع الاستهلاكية. كما تركز على بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة، وتحقيق قيمة متبادلة، وضمان استدامة النمو التجاري على المدى الطويل.

## أهداف دورة إتقان المبيعات والتفاوض وإدارة علاقات العملاء في قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية:

- تطوير مهارات البيع الاحترافي في أسواق الأغذية والسلع الاستهلاكية
- فهم احتياجات العملاء ودوافع الشراء عبر قنوات البيع المختلفة
- تعزيز مهارات التفاوض وإدارة الأسعار والعروض التجارية
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والشركاء التجاريين
- التعامل الفعّال مع الاعتراضات والمنافسة
- تحسين مهارات التواصل والإقناع في البيئات التنافسية
- دعم استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء وزيادة الولاء



## منهجية الدورة:

تعتمد الدورة على محاضرات تفاعلية، ومناقشات عملية، ودراسات حالة من قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية، إضافة إلى تعاريف تطبيقية ولعب أدوار.

## الفئات المستهدفة:

- مدراء المبيعات ومدراء الحسابات الرئيسية
- فرق التسويق التجاري والتطوير التجاري
- مسؤولو علاقات العملاء وخدمة العملاء
- المشرفون وقادة فرق المبيعات
- العاملون في التوزيع والتفاوض التجاري

## محتوى دورة إتقان المبيعات والتفاوض وإدارة علاقات العملاء في قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية:

- اليوم الأول: التميز في المبيعات بقطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية
- بيئة المبيعات في قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية
  - سلوك المستهلك وأنماط الشراء
  - قنوات البيع المختلفة وإدارة التوزيع

# LEARN BOLD. LEAD BEYOND

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA  
Info@gentextraining.com



- تخطيط المبيعات وإدارة المناطق
- البيع القائم على القيمة
- عرض القيمة والتمييز التنافسي
- اليوم الثاني: مهارات التفاوض الاحترافي
- أسس ومبادئ التفاوض التجاري
- التحضير الفعّال لجلسات التفاوض
- إدارة الأسعار والخصومات والعروض
- أساليب التفاوض الرابع للطرفين
- التعامل مع الاعتراضات والمواقف الصعبة
- إغلاق الصفقات مع الحفاظ على العلاقات
- اليوم الثالث: إدارة علاقات العملاء والنمو المستدام
- مبادئ إدارة علاقات العملاء في قطاع GCMF
- إدارة الحسابات الرئيسية
- بناء الثقة وتعزيز التواصل
- إدارة توقعات العملاء ومعالجة الشكاوى
- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء
- قياس رضا العملاء وتحسين الأداء

**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER

**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA  
Info@gentextraining.com



## الخاتمة:

من خلال إتمام هذه الدورة بنجاح، سيتمكن المشاركون من تعزيز معارفهم ومهاراتهم في مجالات المبيعات والتفاوض وإدارة علاقات العملاء في قطاع الأغذية والسلع الاستهلاكية. كما سيكونون أكثر قدرة على إدارة العلاقات التجارية بفعالية وتحقيق نمو مستدام، وفق النهج المهني الذي يقدمه مركز جينتكس للتدريب.

**GENTEX**<sup>®</sup>  
TRAINING CENTER