

# تقنيات البيع التي تركز على العميل



**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

شهدت استراتيجيات المبيعات تحولاً كبيراً في السنوات الأخيرة. ففي الماضي، كان من السائد أن يركز مندوبو المبيعات على دفع المنتجات أو الخدمات إلى العملاء، دون الاهتمام الكبير بتفاصيل احتياجاتهم وتوقعاتهم. لكن مع زيادة توقعات العملاء وتطور الأسواق، أصبح من الضروري تبني أساليب بيع تركز على العميل، وتولي اهتماماً أكبر لتوفير الحلول التي تلبي احتياجاتهم الفعلية.

تقدم دورة تقنيات البيع التي تركز على العميل من مركز جينتيكس للتدريب للمشاركين فرصة لتعلم استراتيجيات مبيعات مبتكرة تتركز على فهم عميق لسلوكيات وتقنيات العملاء. في هذه الدورة التي تستمر لمدة خمسة أيام، سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق أساليب البيع الاستشارية وتحقيق نتائج مبيعات أفضل من خلال التركيز على تقديم قيمة حقيقة للعملاء وبناء علاقات طويلة الأمد.

## أهداف دورة تقنيات البيع التي تركز على العميل

- تطوير عقلية البيع التي تركز على العميل وتحويل الانتباه من المنتج إلى احتياجات العميل.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تقديم قيمة حقيقة وحلول مبتكرة.
- تطبيق تقنيات البيع الاستشارية التي تهدف إلى تقديم حلول تتناسب مع احتياجات كل عميل.
- تحسين مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط لفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
- تخصيص استراتيجيات البيع لتناسب الشخصيات المختلفة للعملاء.
- التعامل بفعالية مع الاعتراضات وتحويل التحديات إلى فرص.
- استخدام الأدوات الرقمية والتحليلات لتبني سلوك العملاء وتحسين استراتيجيات المبيعات.
- بناء الثقة مع العملاء مما يساهم في تحسين رضاهم وزيادة ولائهم.





- زيادة معدلات التحويل في المبيعات من خلال تقديم حلول متكاملة تلبي احتياجات العملاء.

## منهجية الدورة

تستند دورة تقنيات البيع التي تركز على العميل إلى مزيج من التعليم النظري والتطبيق العملي. كل يوم يتضمن محاضرات، ودراسات حالة، وتمارين تفاعلية، بالإضافة إلى جلسات تمثيلية لمواقف البيع الحقيقة، مما يساعد للمشاركين بتطبيق ما تعلموه في بيئه عملية. بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قد اكتسبوا المهارات التي تمكّنهم من التعامل مع مواقف البيع اليومية باستخدام أساليب تركز على العميل.

## الفئات المستهدفة

- مندوبي المبيعات الذين يسعون لتحسين مهاراتهم في التعامل مع العملاء.
- مدريي المبيعات الذين يرغبون في توجيه فرقهم نحو استراتيجيات بيع تركز على العميل.
- المحترفون في مجال التسويق الذين يريدون دمج استراتيجياتهم مع فرق المبيعات لتعزيز التجربة الكلية للعملاء.
- موظفو خدمة العملاء الذين يرغبون في فهم أفضل لعملية البيع وكيفية التعامل مع العملاء بشكل فعال.
- أصحاب الأعمال والمستثمرين الذين يسعون لتنمية قاعدة عملائهم وتعزيز ولاء العملاء.
- أي شخص يسعى لتحسين مهاراته في التفاوض مع العملاء وبناء علاقات مهنية طويلة الأمد.



## محتوى دورة تقنيات البيع التي تركز على العميل

### اليوم الأول: مقدمة في تقنيات البيع التي تركز على العميل

- التحول من أساليب البيع التقليدية إلى أساليب تركز على العميل
- فهم رحلة العميل وأهمية التعاطف في عملية البيع
- تحديد احتياجات العملاء وتحدياتهم
- بناء عقلية البيع التي تركز على العميل
- دراسات حالة: شركات نجحت في تطبيق استراتيجيات بيع تركز على العميل

### اليوم الثاني: مهارات التواصل الفعال والاستماع النشط

- دور التواصل في بناء العلاقات مع العملاء
- تقنيات الاستماع النشط لفهم احتياجات العملاء بشكل أعمق
- طرح الأسئلة المناسبة للكشف عن احتياجات العملاء الخفية
- بناء الثقة مع العملاء من خلال التواصل الواضح وال مباشر
- لغة الجسد وتأثيرها على عملية البيع
- تمارين تفاعلية: تطبيق مهارات الاستماع النشط



## اليوم الثالث: البيع الاستشاري وتقديم الحلول المناسبة

- مفهوم البيع الاستشاري وأهمية التركيز على الحلول

- الانتقال من البيع المنتج إلى بيع الحلول

- تطوير حلول مخصصة لاحتياجات العملاء المختلفة

- تقنيات تقديم المنتج كحل للمشكلة التي يواجهها العميل

- التعامل مع الاعتراضات وتحويلها إلى فرص للبيع

- تطبيق تقنيات البيع الاستشاري من خلال دراسات حالة

## اليوم الرابع: بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتعزيز ولائهم

- استراتيجيات لبناء علاقات مستدامة مع العملاء

- توفير قيمة إضافية للعملاء بعد البيع الأول

- أهمية المتابعة الشخصية وطرق التواصل المستمر

- تعزيز ولاء العملاء وخلق فرص لتكرار العمليات الشرائية

- استخدام ملاحظات العملاء لتحسين استراتيجيات البيع

- دراسة حالة: بناء ولاء العملاء من خلال خدمة استثنائية



## اليوم الخامس: استخدام التكنولوجيا والتحليلات لتحسين استراتيجيات البيع

- التعرف على الأدوات الرقمية ونظم إدارة علاقات العملاء MRC
- استخدام البيانات لخضص استراتيجيات البيع وزيادة التفاعل مع العملاء
- البيع عبر الوسائل الاجتماعية وكيفية الاستفادة منها لتعزيز المبيعات
- استخدام التحليلات لقياس فعالية استراتيجيات البيع
- ورشة عمل عملية: تطبيق الأدوات الرقمية لتحسين استراتيجيات البيع

### الخاتمة

من خلال إتمام دورة تقنيات البيع التي تركز على العميل في مركز جينتيكس للتدريب، سيكتسب المشاركون مهارات متقدمة في فهم احتياجات العملاء وتقديم حلول مخصصة تلبي هذه الاحتياجات. ستساعد هذه الدورة المشاركين على بناء علاقات أقوى مع عملائهم، مما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وزيادة معدلات المبيعات. سيمكنهم ما تعلموه من التعامل بكفاءة مع التحديات اليومية في مجال البيع، وتحقيق نتائج ملموسة عبر استراتيجيات ترتكز على العميل.