



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

كن مستعد لتجربة جديدة

وأكتشف عالمنا الجديد
فمن مجال التدريب المهني

دورة

مهارات وفن المبيعات

رقم الاعتماد : 109816915



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

مقدمة عن المبيعات

يعتبر قسم المبيعات من أهم الأقسام داخل أي نشاط تجاري ولا يمكن التقليل منه أو الاستهانة به فهو من يحقق الاهداف الرئيسية للشركة او المشروع وأهم هدف هو تحقيق الارباح ومهما كانت قوه جميع الأقسام داخل الشركة أو المؤسسة، فلا يوجد خدمة او منتج جيد وبإدارة جيدة وتسويق جيد ومبيعات ضعيفة





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

سؤال للنقاش

المبيعات علم & مهارة ؟





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

العلاقة بين التسويق والمبيعات

العلاقة بين القسمين علاقة **تكاملية** لا يمكن الاستغناء عنهما أو العمل بشكل فردي أو عكسي.



المبيعات
هي القوة الدافعة لتحقيق النتائج



التسويق
هو العقل المفكر للمشروع



مهام التسويق



التسويق
هو العقل المفكر للمشروع

- ١ - اعداد المزيج التسويقي
(المنتج - السعر - المكان - الترويج)
- ٢ - اعداد الخطة التسويقية
- ٣ - اعداد الخطة الاعلانية
- ٤ - دراسة وتحليل المنافسين
- ٥ - مسح السوق
- ٦ - معرفة احتياجات العملاء
- ٧ - جذب العملاء المحتملين



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

مهام المبيعات

- ١ - تحقيق المستهدف البيعى المطلوب (التارجيت)
- ٢ - التعامل مع قواعد البيانات وتحويلها لفرص بيعية
- ٣ - التعامل مع العملاء المستهدفين
فى الحملات الاعلانية
- ٤ - الحفاظ على ولاء العملاء
- ٥ - اعداد التقارير البيعية
- ٦ - نقل الانطباعات وردود الفعل للأفراد
والسوق لقسم التسويق



المبيعات
هى القوة الضاربة لتحقيق النتائج

Sales skills

رقم الاعتماد : 109816915

الصفات ومهارات موظف المبيعات





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أهم الصفات والمهارات لموظف المبيعات



- ١ - أن يكون واثق من نفسه
- ٢ - شخص يرغب في النجاح
- ٣ - مهم ان تكون مقتنع أنت بالمنتج أو الخدمة الأول قبل بيعها
- ٤ - يجب أن يكون شخص يرغب في الشراء



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أهم صفات والمهارات لموظف المبيعات

١. التواصل الفعال:

يتمتع بقدرة ممتازة على التواصل الواضح والمقنع مع العملاء، سواء شفهيًا أو كتابيًا.

٢. الإقناع والتفاوض:

يتمتع بمهارات الإقناع والتفاوض للتأثير في قرارات العملاء، ويعرف كيف يعالج الاعتراضات بطريقة إيجابية.

٣. الاستماع الجيد:

يستمع لاحتياجات العملاء بتركيز ويفهم مشاكلهم، مما يساعده على تقديم حلول مناسبة.

٤. القدرة على بناء العلاقات:

يسعى لبناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء، مما يعزز ولائهم ويزيد من فرص البيع المستقبلية.

٥. المرونة والتكيف:

يملك مرونة للتكيف مع الظروف المتغيرة، سواء في السوق أو مع احتياجات العملاء المختلفة.



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أهم صفات والمهارات لموظف المبيعات

٦. التحفيز الذاتي:

يتمتع بحافز داخلي يدفعه لتحقيق الأهداف البيعية بغض النظر عن التحديات

٧ - التنظيم وإدارة الوقت:

ينظم عمله بطريقة فعالة ويدير وقته لتحقيق أهدافه بكفاءة، من خلال تحديد الأولويات وإدارة مهامه اليومية

٨. التفكير الاستراتيجي:

لديه رؤية استراتيجية ويعرف كيف يخطط للوصول إلى العملاء المحتملين وتحقيق أهدافه

٩. التعاطف:

يظهر تعاطفا مع العملاء ويهتم فعليا بحل مشاكلهم، مما يجعله شريكا موثوقا لهم

١٠. القدرة على التحليل وحل المشكلات:

يتمتع بمهارة تحليل المواقف ويعرف كيف يتخذ قرارات تساعد على حل مشاكل العملاء بفعالية.

A photograph of three Liverpool football players standing in front of a stadium at night. The player on the left is Asian, the middle player is a man with a beard, and the player on the right is Black. They are all wearing red Liverpool jerseys with white V-neck collars. The jersey of the middle player clearly shows the 'Standard Chartered' sponsor logo. A blue rectangular box is overlaid on the lower part of the image, containing white Arabic text.

مثال: فريق ليفربول ثلاثى الهجوم



راتب محمد صلاح : ٢٢,٤ مليون جنيه استرليني

راتب حارس مرمرى ليفربول: ٧ مليون يورو



أنواع المبيعات



١ - مبيعات مباشرة (زيارات الميدانية)

وهو البيع التي يتم من خلال مقر الشركة او المؤسسة أو زيارة أحد ممثلي المبيعات في مقر شركتهم



٢ - مبيعات عن طريق الهاتف

وهو البيع التي يتم من خلال مكالمة هاتفية والتي تتم من أحد ممثلي المبيعات بالتواصل مع العملاء عن طريق الهاتف



٣ - مبيعات أون لاين

وهو البيع الذاتي والتي يقوم العميل نفسه بأكملها عملية الشراء إلكترونياً دون تدخل عنصر بشري



السيناريو البيعي

مكوناته

- ١ - وصف شامل للمنتج والخدمة
- ٢ - مميزات المنتج وعيوبه
- ٣ - الأسئلة المتوقعة من العميل
- ٤ - الدلائل والبراهين والأرقام والاحصائيات

صفاته

- ١ - يجب ان يكتب ولكن لا ينطق
- ٢ - أن تكسب ثقة العميل في أول ٥ ثواني
- ٣ - ان تتحكم في خط سير عملية البيع
- ٤ - أن تكون جاهز لرفض العميل





مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

كن

مستعدا
لرفض





مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills



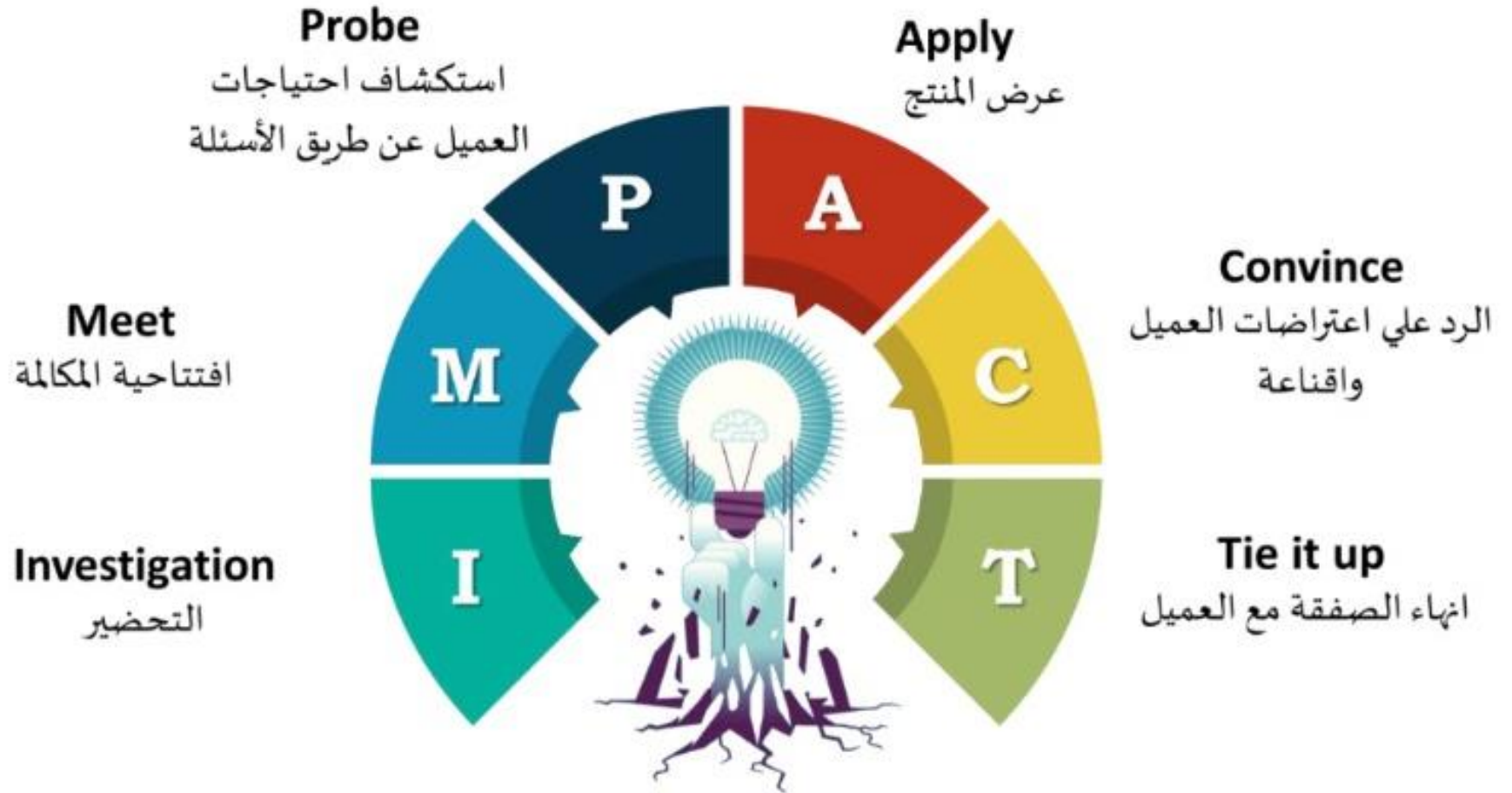


مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

اللقاء البيعي الأول





أنواع الأسئلة

في العملية البيعية، تستخدم أنواع مختلفة من الأسئلة لاستكشاف احتياجات العملاء وفهم متطلباتهم وتوجيههم نحو اتخاذ قرار الشراء. إليك أهم أنواع الأسئلة التي تستخدم في العملية البيعية:

١. أسئلة الاستكشاف :

الهدف منها هو فهم احتياجات العميل وتوقعاته.

مثال :

ما الذي تبحث عنه في هذا المنتج؟ ما التحديات التي تواجهك حالياً؟

٢. الأسئلة المفتوحة :

تشجع العميل على تقديم إجابات مفصلة وتتيح مساحة أكبر للتعبير عن احتياجاته وآرائه.

مثال :

كيف يمكن أن يساعدك هذا الحل في عملك؟ ما الذي تتمنى تحقيقه من خلال هذا المنتج؟

٣. الأسئلة المغلقة :

تتيح الحصول على إجابة قصيرة أو محددة (نعم/لا) وتساعد على توضيح بعض النقاط.

- مثال :

هل سبق لك استخدام هذا النوع من المنتجات؟ هل الميزانية جاهزة لهذا الاستثمار؟



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أنواع الأسئلة

٤. أسئلة التوضيح :

تستخدم لتوضيح التفاصيل وفهم المزيد عن احتياجات العميل
مثال : هل يمكنك توضيح ما تقصده بخصوص كفاءة المنتج؟

ماذا تعني بقولك أن المنتج يجب أن يكون مرنا ؟

٥. أسئلة التأكيد :

تهدف إلى التأكد من أنك فهمت احتياجات العميل بدقة.

مثال : إذا، تحتاج المنتج ليكون سهل الاستخدام، صحيح؟
هل يعني ذلك أن السعر هو العامل الأهم بالنسبة لك؟

٦. أسئلة التحفيز أو الإقناع :

تستخدم لتشجيع العميل على التفكير في فوائد المنتج أو الحل، مما يساعد على تحفيزه ^{للا}لشراء.
مثال : كيف يمكن لهذا المنتج أن يوفر لك الوقت؟

هل تعتقد أن هذه الميزات ستساعدك على تحسين الأداء؟



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أنواع الأسئلة

٧. أسئلة بدائل الاختيار

تتيح للعميل اختيار بين خيارين أو أكثر بدلا من رفض المنتج.

أمثلة: هل تفضل خيار الدفع الشهري أم السنوي؟

هل ترغب في بدء التجربة هذا الشهر أم الشهر المقبل؟

٨. أسئلة الاحتياجات والدوافع :

تهدف إلى فهم الأسباب الأساسية وراء اهتمام العميل بالمنتج أو الخدمة.

أمثلة: ما الذي دفعك للبحث عن هذا النوع من المنتجات؟

ما التحديات التي تواجهها وتحتاج لحل لها؟

٩. أسئلة تجاوز الاعتراضات :

تستخدم لمعالجة أي اعتراضات لدى العميل وتقديم حلول لها.

أمثلة: ما هي مخاوفك بخصوص السعر؟

هل هناك شيء معين يقلقك في هذا العرض؟



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

أنواع الأسئلة

١٠. أسئلة الإغلاق

تستخدم لتحفيز العميل على اتخاذ القرار النهائي وشراء المنتج.
مثال: هل أنت مستعد للبدء الآن؟
هل ننتقل لإتمام الإجراءات؟

استخدام هذه الأنواع من الأسئلة يساعد في فهم احتياجات العملاء وتوجيه الحوار بشكل فعال، مما يزيد من فرص إتمام العملية البيعية بنجاح.



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center For Training



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

كن مستعد لتجربة جديدة

وأكتشف عالمنا الجديد
فمن مجال التدريب المهني

دورة

مهارات وفن المبيعات

رقم الاعتماد : 109816915



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills

أنماط العملاء





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills

أنماط العملاء



يوجد 10 أنواع

من العملاء مختلفين عن بعضهم البعض باختلاف
انماطهم الشخصية والاجتماعية والنفسية

أنماط العملاء

مقدمة

هناك عشرة أنماط من الأنماط الشخصية للعملاء على حسب اختلاف العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية وكل منهم له صفاته ويستعرف على طريقته التعامل مع كل منهم

العميل التسليبي

صفاته الشخصية تتمثل في :

- التدخل والحاء والاضطوائية
- يمضي إلى المتحدث بإنشائه ويغلقه - كثير الأسئلة
- يعلن في أبحاث الأسئلة ويعلن في أبحاث القرارات
- أثناء الحديث يفكر في موضوعات كثيرة مما يشتت من أنشائه وتركيزه
- أناذته القرار
- كن صورا وحاول معرفة سبب عدم رغبته
- سأله في الوصول إلى ما يتماشى مع رغبته
- لا تنحرف على التصرف في الاتجاه الذي لا يريته
- ادعم حديثك مع بالالاء التي تفهمه
- ركز على اقتناعه بأهمية وقته وجهده

كيفية التعامل معه :

- نتجه إلى الشك وعدم الثقة دائما ويطلب براهين على كلامك
- لهجة تنطوي على السخرية ولا يعرف ما يريد تحديدا
- يصعب التعامل معه لكي إذا غاضبه جيدا تكسبه
- يحطل الموضوعات بعضها ببعض
- لا يجادل - حاول ان تكسب ثقته
- حاول ان تعرف على أساس بيني بشكوكه

العميل المتشكك

صفاته الشخصية تتمثل في :

- يبحث الكلام - يحاول ان يكسب الجوار صدق محامل ونصف بالكافه
- أعظم زمام المبادرة بالحديث عنه وتعامله بخذر
- أعطه فرصة للتحدث قدر الامكان
- حاول ان تبين الحديث معه ضمن سياق الموضوع قدر الامكان
- واقف على ما يبينه من آراء ومفردات

كيفية التعامل معه :

- يحب ان ينظره الآخرون - غير صبور
- أدبه نزعات السيطرة والعزم والنفذ الزائدة
- يقامعك في حديثك لأنه يظن انه يعرف كل شئ
- حاول ان تنهي معاملته بسرعة
- أشعره بأنه ذو أهمية وتعامله في آرائه
- استخدم معه عبارة : نعم .. ولكن

العميل الثرثار

صفاته الشخصية تتمثل في :

- أدبه نزعات السيطرة والعزم والنفذ الزائدة
- يقامعك في حديثك لأنه يظن انه يعرف كل شئ
- حاول ان تنهي معاملته بسرعة
- أشعره بأنه ذو أهمية وتعامله في آرائه
- استخدم معه عبارة : نعم .. ولكن

كيفية التعامل معه :

- متروك في حديثه ولا يتخذ قرار بنفسه
- أجانبه نعم أو لا تكاد تكون مستجيلة
- لا يستقر على رأي
- وضح له ان فرصة الاختيار أمامه محدودة
- ناقضه بطريقة تشعره بها باقتناع رائيته إلى المطلق
- إذا لم تصل إلى حل معك أو نتيجة أشعره بأن لغاهاك معه اسعدك وقدم لك الشكر

العميل المعرور

صفاته الشخصية تتمثل في :

- أدبه نزعات السيطرة والعزم والنفذ الزائدة
- يقامعك في حديثك لأنه يظن انه يعرف كل شئ
- حاول ان تنهي معاملته بسرعة
- أشعره بأنه ذو أهمية وتعامله في آرائه
- استخدم معه عبارة : نعم .. ولكن

كيفية التعامل معه :

- متروك في حديثه ولا يتخذ قرار بنفسه
- أجانبه نعم أو لا تكاد تكون مستجيلة
- لا يستقر على رأي
- وضح له ان فرصة الاختيار أمامه محدودة
- ناقضه بطريقة تشعره بها باقتناع رائيته إلى المطلق
- إذا لم تصل إلى حل معك أو نتيجة أشعره بأن لغاهاك معه اسعدك وقدم لك الشكر

العميل المتردد

صفاته الشخصية تتمثل في :

- متروك في حديثه ولا يتخذ قرار بنفسه
- أجانبه نعم أو لا تكاد تكون مستجيلة
- لا يستقر على رأي
- وضح له ان فرصة الاختيار أمامه محدودة
- ناقضه بطريقة تشعره بها باقتناع رائيته إلى المطلق
- إذا لم تصل إلى حل معك أو نتيجة أشعره بأن لغاهاك معه اسعدك وقدم لك الشكر

العميل الغضبان

صفاته الشخصية تتمثل في :

- سريع الغضب والاستفزاز
- يستمتع بالأساءه للآخرين والحق الضير بهم
- أراؤه متشدده ويصعب إرضاؤه
- ميل للهجوم على الآخرين
- كن صورا عندما نتكلم معه
- حاول استنباط نوره الغضب لديه
- لا يجادل - وصمن حديثك بالبراهين

كيفية التعامل معه :

- لا يوجد شئ محدد في ذهنه يريد
- يتميل إلى التدقيق وفحص الأشياء
- يستمتع بالتسويق جدا
- لا تجعله محل تركيز لأهتمامك ولا تشعره بذلك
- يجب الاهتمام به بخذر ولا تشعره أنك تراقبه
- تعامل بخذر ودكاه لأنارة اهتمامه فيما يريد
- قابله بعبارة الترحاب ورحب له بأن لديك السلطة الأفضل

العميل المشاهد - المتسوق

صفاته الشخصية تتمثل في :

- لا يوجد شئ محدد في ذهنه يريد
- يتميل إلى التدقيق وفحص الأشياء
- يستمتع بالتسويق جدا
- لا تجعله محل تركيز لأهتمامك ولا تشعره بذلك
- يجب الاهتمام به بخذر ولا تشعره أنك تراقبه
- تعامل بخذر ودكاه لأنارة اهتمامه فيما يريد
- قابله بعبارة الترحاب ورحب له بأن لديك السلطة الأفضل

كيفية التعامل معه :

- يفتخر بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة
- عاطفي بسلوكه الشرطي - الاستهلاكي
- يهم بالمظهر وليس المضمون
- لا تشرح له كثيرا عن السلعة لأنه سيختار ما يريد
- حاول مصاعبه بقدر الامكان لكي تحببه (الاحتيال الخطأ)

العميل المتفروغ

صفاته الشخصية تتمثل في :

- يفتخر بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة
- عاطفي بسلوكه الشرطي - الاستهلاكي
- يهم بالمظهر وليس المضمون
- لا تشرح له كثيرا عن السلعة لأنه سيختار ما يريد
- حاول مصاعبه بقدر الامكان لكي تحببه (الاحتيال الخطأ)

كيفية التعامل معه :

- أجابني التزعة ونشط وتدمج باستقلاليته العاليه
- يتخذ قراراته منفردا ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تحريك الحديد
- أظهر له احترام لذاته
- أطلب منه تقديم مقترحات وأشعره بأهتمامك

العميل العنيد

صفاته الشخصية تتمثل في :

- أجابني التزعة ونشط وتدمج باستقلاليته العاليه
- يتخذ قراراته منفردا ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تحريك الحديد
- أظهر له احترام لذاته
- أطلب منه تقديم مقترحات وأشعره بأهتمامك

كيفية التعامل معه :

- أجابني التزعة ونشط وتدمج باستقلاليته العاليه
- يتخذ قراراته منفردا ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تحريك الحديد
- أظهر له احترام لذاته
- أطلب منه تقديم مقترحات وأشعره بأهتمامك

المفكر الصامت

صفاته الشخصية تتمثل في :

- أجابني التزعة ونشط وتدمج باستقلاليته العاليه
- يتخذ قراراته منفردا ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تحريك الحديد
- أظهر له احترام لذاته
- أطلب منه تقديم مقترحات وأشعره بأهتمامك

كيفية التعامل معه :

- أجابني التزعة ونشط وتدمج باستقلاليته العاليه
- يتخذ قراراته منفردا ويتمسك برأيه
- يقاوم التغيير ويرفض تحريك الحديد
- أظهر له احترام لذاته
- أطلب منه تقديم مقترحات وأشعره بأهتمامك

الخلاصة

لكل عميل السمات الشخصية الخاصة به ولكن منهم طريقة للتعامل حتى تكسب هذا العميل ولكن ان يجمع أكثر من نمط في نفس العميل



المفكر الصامت 1

كيفية التعامل معها

- عاملة بوقار واحترام
- كن جاد في الحوار
- استخدم الحقائق والدلائل
- استخدم المنطق

صفات الشخصية

- هادئ
- قليل الكلام
- يستمع أكثر من التحدث
- يحاول عمل مقارنات حتى يتمكن من الوصول للقرار



2

العميل العنيد

كيفية التعامل معها

- اظهر له احترامك له
- أطلب منه تقديم مقترحات
- اشعرة باهتمامك

صفات الشخصية

- نشيط ويتمتع باستقلالية
-
- يتخذ قراراته منفردا
- يتمسك برأيه
- يقاوم التغيير
- يرفض تجريب الجديد



3

العميل المتروك

كيفية التعامل معها

- لا تتحدث كثير عن المنتج
- هو سيختار ما يريد
- حاول مساعدته بقدر
الإمكان في الاختيار
- تجنب الاختيار الخاطئ

صفات الشخصية

- يفتخر بقدراته على عدم
اتخاذ القرارات السريعة
- عاطفي بسلوكه الشرائي
- يهتم بالمظهر وليس
المضمون



العميل المشاهد 4

كيفية التعامل معها

- لا تجعله محل تركيز لاهتمامك
- لا تشعره انك تراقبه
- تعامل معه بذكاء واعمل على اثاره اهتماماته
- استعمل العبارات الترحيبية
-
- اخبره بأن لديك أفضل المنتجات

صفات الشخصية

- لا يوجد شيء محدد في ذهنه
- يميل الى التدقيق وفحص الأشياء
- يستمتع بالتسوق جدا



كيفية التعامل معها

- كن صبوراً عندما تتحدث معها
- حاول استيعاب ثورة الغضب
- لا تجادله في الحديث
- استخدم الأدلة والبراهين

صفات الشخصية

- سريع الغضب والاستفزاز
- يستمتع بالإساءة للآخرين
- آراءه متشددة ويصعب إرضائه
- يبادر بالهجوم على الآخرين



6

العميل المتردد

صفات الشخصية

- متردد في حديثه
- لا يتخذ قرار بنفسه
- لا يستخدم لا أو نعم
- لا يستقر على رأي

كيفية التعامل معها

- وضح له ان فرصة الاختيار امامه محدودة
- ناقشه بطريقة تشعره فيها ان رأيته يفتقر للمنطق
- اذا لم تصل معه الى نتيجة أشعرة ان اللقاء معه اسعدك وقدم له الشكر



7

العميل المغرور

كيفية التعامل معها

- حاول ان تنتهي معاملتك بسرعة
- اشعرة بانة ذو أهمية وجمالة
- استخدم معه عبارة نعم ولكن

صفات الشخصية

- يحب ان ينتظره الآخرون
- غير صبور
- لديه نزعات السيطرة
- لديه ثقة زائدة
- يقاطعك في حديثك لأنه يعتقد انه يعرف كل شيء



كيفية التعامل معها

- تمسك بزماء مبادرة الحديث
- اعطه الفرصة للتحدث ولكن بقدر كافٍ
- حاول ان يكون الحديث معه في نفس سياق الموضوع
- اشجعه بموافقتك على اراءه ومقترحاته

صفات الشخصية

- يعشق الكلام
- يحاول أن يكسب الحوار
- صديق مجامل
- يتمتع بالفكاهة



العميل الشكاك 9

كيفية التعامل معها

- لا تجادله
- اكسب ثقته بالأدلة والبراهين والأرقام
- حاول معرفة أساس شكوكه

صفات الشخصية

- يتجه للشك وعدم الثقة
- يطلب براهين على كلامك
- لهجته تنطوي على السخرية من حديثك
- يصعب التعامل معه وإذا عاملته جديدا ستكسبه
- يخلط الموضوعات ببعضها



صفات الشخصية

- الخجل والحياء والانطوائية
- يصفى للمتحدث بانتباه
- في كل نقطة
- كثير الأسئلة
- بطن في الإجابات
- بطن في اتخاذ القرار
- يفكر في أشياء كثيرة
- أثناء الحديث

كيفية التعامل معها

- كن صبور وحاول معرفة
- سبب عدم اتخاذ القرار
- سائره في الوصول الى
- ما يتناسب مع احتياجه
- لا تجبره على التصرف
- ادعم حديثك بالأدلة
- ركز على إقناعه بأهمية
- وقتة وجهدة



العميل الواحد طيب و شرير فى نفس الوقت

إذا تم التعامل مع الشخص الشرير والتغلب عليه سهل عليك التعامل مع الشخص الطيب

الشخص الطيب : لديه الرغبة فى الشراء ومستعد للدفع

الشخص الشرير : يحب المماطلة - الحذر - التأكد من البائع - التأجيل حتى يرى الأفضل . الخ



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

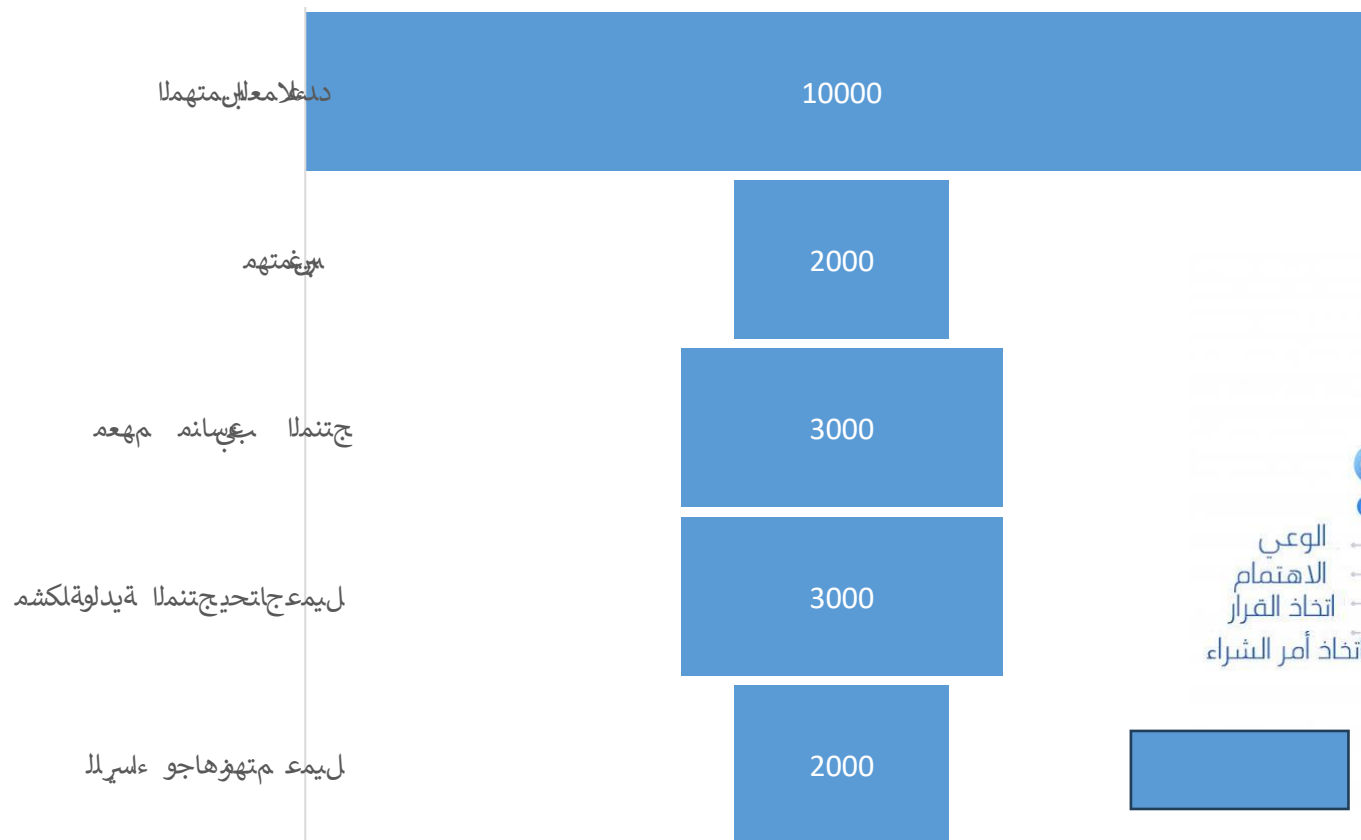
القمة التسويقية





الكم & النوع

النسب المقترحة للتعامل مع كميات العملاء





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

كيفية التعامل مع العملاء الناتجين من المجهود الإعلاني

يجب ان تعرف أن كل ١٠٠ عميل يقوم بتسجيل بياناته في حملة اعلانية تقسم
كالتالي:

النمط الأول : 20 عميل

لدية الرغبة في الشراء وفقط يحتاج لأكمال الاجراءات اوعمليات الشراء

النمط الثاني : 30 عميل

عميل يرغب في الشراء ولكن لديه بعض المخاوف او العقبات أو الظروف الخاصة التي
تمنعه من الشراء في الوقت الحالي وفي أغلب الاحيان سيتم تحويله لعميل يحصل على
المنتج ولكن خلال فترة زمنية محددة

النمط الثالث : 30 عميل

عميل قام بتسجيل بياناته بهدف الفضول أو التعرف على السعر للمقارنة او بيقدم نفس
الخدمة ويرغب في معرفة اسلوبك في البيع

النمط الرابع : 20 عميل

عميل يقوم بالتسجيل ويسجل لمجرد انه لديه فراغ



ما هي الإجراءات اللازمة اتخاذها في اللقاء البيعي الأول

* التركيز مع النمط الأول لأنه على معرفة كافية بالمنتج ومنتخب قرار

* العمل على حلة مشاكل واعتراضات النوع الثاني

* تأجيل النمط الثالث إلى وقت آخر (وقت فراغ أو تصفية)

* استبعاد النمط الرابع

لماذا يتم استبعاد انماط العملاء الثالث والرابع :

١ - لأنه يستنزف وقتك

٢ - لأنه يفقدك الطاقة العملية

٣ - يصيبك بقدر كبير من الاحباط بسبب انتقاد السعر أو الخدمة أو الشركة



الأدوات التي تساعد البائع في تحقيق أهدافه

نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)

Customer Relationship Management

هو أداة أو نظام تقني يستخدم لإدارة التفاعل مع العملاء وتحسين تجربة العميل وزيادة ولائه. يعتبر الـ CRM من الأدوات الأساسية في تحسين العلاقات مع العملاء الحاليين والمحتملين، حيث يوفر منصة واحدة لدمج جميع المعلومات المتعلقة بالعملاء،

بدءاً من تفاصيل الاتصال، وسجل الشراء، والتواصل، ودعم العملاء، وحتى بيانات السلوك والتفضيلات.





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills

أهداف وفوائد نظام CRM:

1.تحسين إدارة علاقات العملاء:

1. متابعة العملاء وتقديم خدمات شخصية.
2. الاحتفاظ بتاريخ التواصل واحتياجات العملاء.
3. توفير تجربة مخصصة تعزز من ولاء العميل ورضاه.

2.زيادة المبيعات:

1. إدارة فرص المبيعات وتحديد العملاء المحتملين.
2. متابعة العملاء المهتمين وتحويلهم إلى عملاء فعليين.
3. تحسين نسب التحويل من العملاء المحتملين إلى عملاء دائمين.

3.دعم التسويق المستهدف:

1. إدارة حملات التسويق وتحليل فعاليتها.
2. تخصيص رسائل تسويقية بناء على البيانات والتحليلات.
3. زيادة فعالية الإعلانات بتحليل تفاعل العملاء وتفضيلاتهم.

4.تحسين خدمة العملاء:

1. تقديم الدعم المناسب للعملاء في الوقت المناسب.
2. إنشاء قاعدة بيانات تحتوي على تفاصيل استفسارات العملاء وطولها.
3. تحسين سرعة الاستجابة بفضل الوصول إلى بيانات العملاء وتاريخهم بسرعة.

5.تحليل البيانات واتخاذ قرارات استراتيجية:

1. جمع البيانات وتحليلها للحصول على رؤى حول أداء الأعمال.
2. فهم سلوك العملاء وتوقع احتياجاتهم.
3. وضع استراتيجيات مبنية على تحليل شامل للمعلومات.





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

كيف تغلق صفقة بنجاح

• وهي العملية الأخيرة المتممة لعملية البيع ومعناها مبلغ من المال تم إدخاله في خزينة الشركة وليس عقد تم توقيعه ولم يتم السداد

الاعلاق يتم من بداية اللقاء البيعي وليس في آخر اللقاء البيعي

• البيع الصحيح هو مساعدة العميل في الحصول الخدمة او المنتج حتى تفعل تغيير في حياته ويكون سعيد بها

• اذا تمت عملية البيع وانت تعلم ان الخدمة او المنتج غير مناسبه له ستشعر بتأنيب الضمير
• ويشعر العميل بالاستياء فيما بعد



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

كيف تحقق مبيعات رائعة

أيهما أفضل ؟



المزارع



الصيد

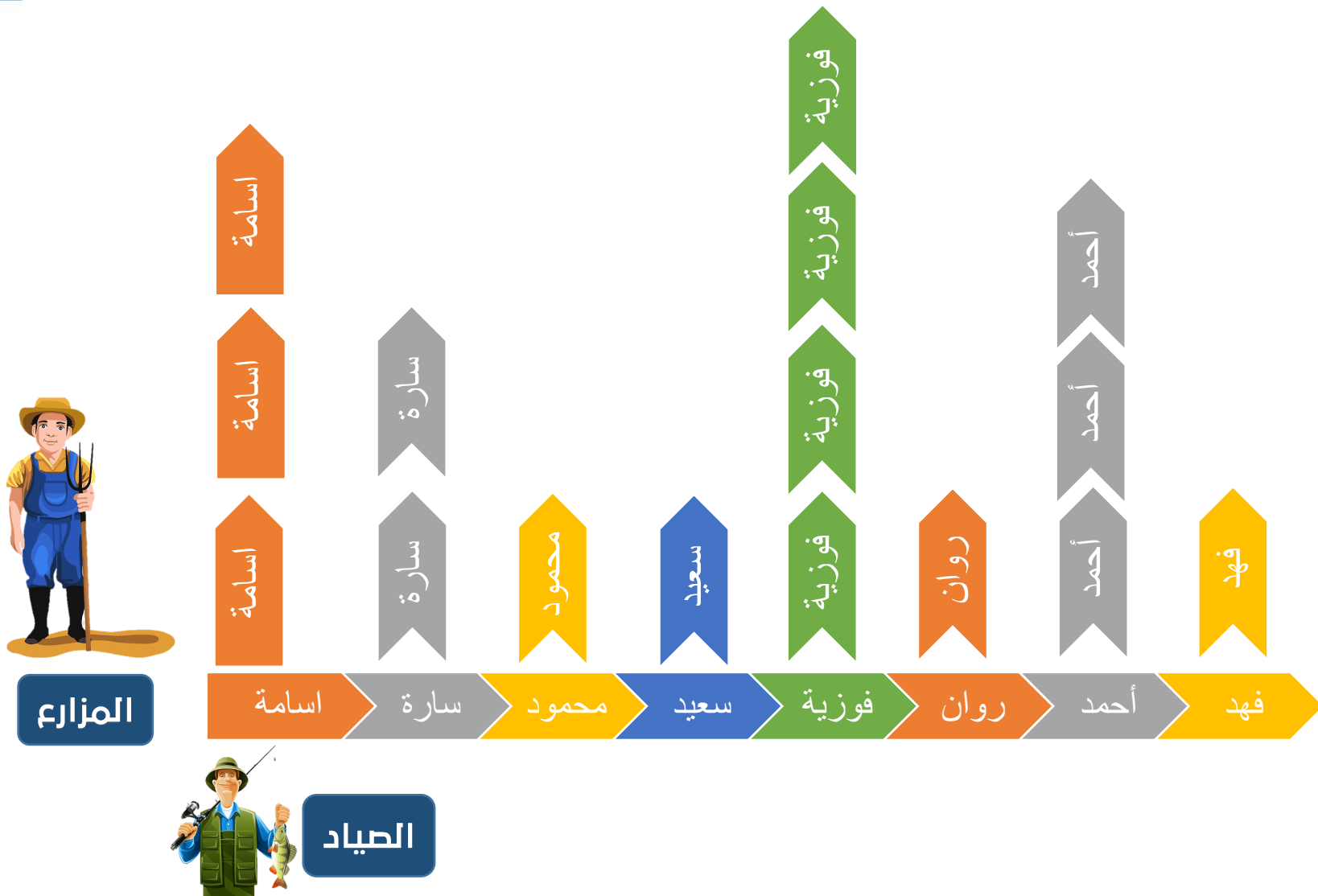


مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

كيف تحقق مبيعات رائعة





مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center For Training



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

كن مستعد لتجربة جديدة

وأكتشف عالمنا الجديد
فمن مجال التدريب المهني

دورة

مهارات وفن المبيعات

رقم الاعتماد : 109816915



كيفية مواجهة الاعتراضات



من أصعب الأمور التي لا مفر من مواجهتها
عن العمل فهي قسم المبيعات، هو اللجوء
إلى التعامل مع العملاء المعترضين أو
الغاضبين؛ فالأمر حساس للغاية وأى خطأ
فيه قد لا يتسبب في خسارة عميل واحد
فحسب، بل من الممكن أن يؤدي إلى خسارة
نسبة عملاء



الاعتراض فرصة

* الاعتراض علامة اهتمام

* المشكلة يوجد بها فرصة

* العميل الراغب في الشراء حقا
لابد من أن يعترض



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

خطوات النجاح في الرد على الاعتراض

اعتراض
• يمكن حله

يؤدي إلى فرصة
سؤال مغلق

اكتشاف الاحتياج
وتنفيذ البيع



أنواع الاعتراضات

نتيجة سوء الفهم توضيح

الشك أدلة

عيب حقيقي في المنتج أبني حاجز
مع العميل وأعرض المنافع والمزايا التنافسية

الامبالاة ليس لديه احتياج للمنتج
أو مقتنع بالمنافس (خلق الاحتياج - وخلق
مشكلة والحل)



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

الاعتراض الزائف

يجب على مسؤول المبيعات التحقق من العميل في اللقاء البيعي الأول والتحقق من الاعتراضات وعدم اليأس والمحاولة في التحقق من العميل

نستخدم سلسلة من الأسئلة باستخدام هل

هل في شيء معين حابب توضيحها لية

هل في شيء معين انا ما وضحتها

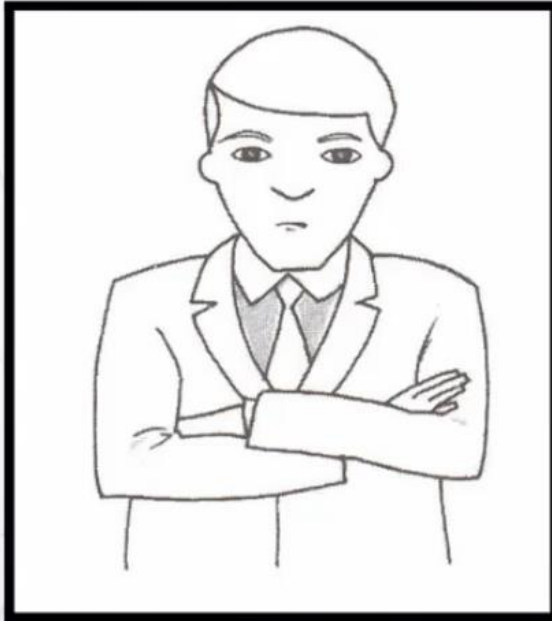
هل في شيء معين محتاج تناقشه في المنتج



لغة الجسد في الاعتراضات

التقييم النقدي

ببسم كلامك ومركز ويبطل كلامك
ومعترض على كلامك وفي انتظارك الانهاء لكن يعترض





تنفييس الاعتراضات

اعطى مساحة للعميل ياخذ نفسة ولا يشعر بالاحراج

ان الاشخاص الماهرين والذين لديهم موهبة النقاش هم الذين يعرفون كيف يجعلون الطرف الآخر يقر بوجهة نظرهم دون ان يشعر بالاحراج او الإهانة، ويتركون له مخرجا لطيفا من موقفه.

اذا اردت ان يعترف الطرف الآخر لك بوجهة نظرك فاترك له مجالا ليهرب من خلاله من موقفه كأن تعطيه سببا مثلا لعدم تطبيق وجهة نظره او معلومة جديدة لم يكن يعرف بها او اي سبب يرمي عليه المسؤولية لعدم صحة وجهة نظره مع توضيحك له بأن مبدأه الاساسي صحيح.. ولو أي جزء منه.. ولكن لهذا السبب الذي وضحته - وليس بسبب وجهة نظره نفسها - فان وجهة النظر هذه غير مناسبة.

اما الهجوم التام على وجهة نظره او السخرية منها فسي دفعه لا اراديا للتمسك بها اكثر ورفض كلامك دون استماع له لأن تنازله في هذه الحالة سيظهر وكأنه خوف وضعف وهو ما لا يريد اظهاره مهما كلف الامر.



تنفيس الاعتراضات

استخدم تكتيكات مختلفة لمواجهة العوائق

• فعلاً أنا المخطئ أنا ما وضت لك

الاعفاء من اللوم

: عند عيب المنتج نعم اقدر موقفك.. ولكن

التنازل الجزئي /
التعاطف



ماذا تفعل عندما تسمع كلمة لا؟

١ - استخدام العبارة التالية :

لقد سمعت ماذا قلت ولكن دعني اسالك سؤال هل الفكرة اساسا منطقية لك ام لا ؟
إذا قال لا فلا داعي للاستمرار في المكالمة وقم بإنهاء المكالمة بلباقة

إذا قال نعم

٢ - إعادة عرض المنتج ومعالجة اعتراضات العميل وإزالة المشكلات التي اعترض عليها

مواجهة اعتراض العميل

لغة الجسد في الاعتراض

- تعبير عن إخفاء المعلومات ARMS - LEG
- تعبير عن الخيرة أو سوء الفهم Hand - Ear
- تعبير عن الكذب Hand & face - Eyes
- تعبير عن التوتر PALM - LEG - FINGER - MOUTH - EYES

تنفيس الاعتراضات

- الاشخاص الماهرين والذي لديهم موهبة النقاش يعرفون جيدا كيف يجعلون الطرف الاخر يفر بوجهة نظرهم دون حرج أو اهانة ويتركون له مخرج لطيف من الموقف
- اعطي للطرف الاخر مجال للهروب من موقفه كأن تعطيه سبب لعدم تطبيق وجه نظره أو معلومة جديدة لم يكن يعرفها
- اما الهجوم التام على وجه نظره أو السخرية منها فسيبدفعه لاراديا للتمسك بها أكثر ورفض كلامك دون استماع له لان تنازله في هذه الحالة سيكون موقف صعب وخوف

طرق تنفيس الاعتراض

- الاعفاء من اللوم اي الاعتراف منك انك انت المخطئ ان انا المسؤول عن سوء الفهم
- الاعتراف المؤبدون تستخدم مع الشك وهو تأييد منك بعض الشئ لوجهة نظر العميل بأن عملاء آخرون يقولون مثل هذا أيضا
- التنازل الجزئي - التعاطف تستخدم مع الغيب الحقيقي للمنتج وهي أسلوب ناعم ... ولكن ... تأتي بعدها الموافقة الجزئية اي اني انهم موقفك واحترمة تم اقدر موقفك
- الاطراء وتستخدم مع الرضا عن المنافس أو عدم وجود احتياج مثل نظرية المسطرة

مقدمة

يبحث رجل المبيعات الناجح عن الأسباب الحقيقية لاعتراض العميل ولذلك تعتبر عملية مواجهة اعتراض العميل خطوة مهمة للنجاح في إتمام عملية البيع بالنسبة إلى مندوب المبيعات لأنها تدل على أن هذا العميل مستعد للشراء منك إذا استطعت التغلب على اعتراضه.

خطوات النجاح

- مواجهة اعتراض وهو اهتمام من العميل لشراء المنتج أو الخدمة وكيفية حل أو التعامل مع هذا الاعتراض
- إذا تم حل الاعتراض تحول الى فرصة ومن ثم اغلاق البيعة عن طريق السؤال المعلق if i ... will you
- يتحول الى احتياج عن طريق السؤال المعلق ومن ثم ارضاء احتياجات العميل

انواع الاعتراضات

- الشك وهو نوع آخر من الاعتراض البسيط ويكون العميل شاكك في المعلومة ويتم التعامل باستخدام الأدلة المادية
- الاعتراض البسيط : وهو سوء الفهم - وهو سهل حله والتعامل معه عن طريق تصحيح المعلومة للعميل بأسلوب جيد والتوضيح
- الغيب الحقيقي للمنتج
- يكون العميل فاهم المنتج جيدا وعنده اعتراض على احد خصائص المنتج نفسه ويتم التعامل معه ببناء جاذب بين العميل وغيب المنتج ويكون جاذب ايجابي اي المزايا التنافسية الفريدة
- وتم التعامل معه باكتشاف وارضاء الدوافع - خلق الاحتياج عن طريق خلق مشكلة وحلها هو الحصول على المنتج أو الخدمة
- اللامبالاة ويكون عمل ليس لديه الاحتياج او الرغبة للمنتج - او عنده الاحتياج ولكن راضي عن المنافس
- اما الراضي عن المنافس يتم التعامل معه بتوضيح المزايا التنافسية للمنتج أو الخدمة مع عدم الهجوم على منتج المنافس وأترك العميل هو الذي يوضح مشكلة منتج المنافس اي تطبيق نظرية المسطرة
- الاعتراض الزائف وهو الكذب او قول اي سبب غير منطقي - النهرب أيضا
- يتم التعامل معه عن طريق سلسلة من الاسئلة وتوجيهها بشكل مباشر واستخدام الضمانات



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

رقم الاعتماد : 109816915

Sales skills





تقارير المبيعات

القرارات الإدارية الهامة لا يتم أخذها إلا بناء على تقارير دقيقة شاملة، هذه التقارير إذا تم إساءة إنشائها أو تمت بدون دقة و إحترافية، ستصبح القشة التي تقصم ظهر النشاط التجاري وتقتله.



التقارير البيعية

اجراءات وخطوات الرقابة البيعية

أنواع التقارير البيعية

تقارير رجال البيع

- تقرير عن الخطة البيعية
- تقرير عن الزيارات البيعية
- تقرير عن المصروفات
- تقرير عن الصلابة المرددة
- تقرير عن العملاء المفقودين
- تقرير عن الشكاوى والملاحظات
- تقرير عن الحالة العامة للسوق

تقارير مديري الفروع

- تقرير شامل لرجال البيع في المنطقة
- معلومات عن حجم المبيعات المحققة
- معلومات عن أنشطة المنافسين
- وسائطهم

أنواع التقارير البيعية على المدى الزمني

- تقرير يومية
- تقرير اسبوعية
- تقرير شهرية
- تقرير فصلية
- تقرير نصف سنوية
- تقرير سنوية

تقييم الأداء

اتخاذ الاجراءات الصحيحة

تحليل التقارير

خصائص معلومات التقرير

- الدقة
- ارتباطها باحتياجات المستفيدين
- الشمول
- التوقيت المناسب

دورة حياة البيانات

- توليد البيانات
- تنشيط البيانات
- استخدام البيانات

لقد تعلمت في هذا الكورس تعريف أنواع الاتصال والتقارير وخصائص التقارير الجيدة ومراحل كتابة التقارير ثم أنواع التقارير البيعية وكيفية تحليلها

خاتمة

المرحلة التي يتم فيها خلق البيانات

بعد خلقها هناك بعض الخطوات اللازمة لتنشيطها منها التحول إلى صور أو وسائل العرض

يتم أرجاع المعلومات التي تم الحصول عليها إلى مراكز اتخاذ القرار حسب الاتجاه

أنواع الاتصال والتقارير وكيفية كتابتها

- أنواع الاتصال
- الاتصال الكتابي
- الاتصال الشفوي
- الاتصال غير اللفظي

تعريف التقرير

تصور لموقف اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي وعادة يهتم المتلقي بالموقف

خصائص التقرير الجيد

- كل تقرير فعال يجب ان يكون هناك سبب لكتابته
- كلما كان موجزا كان افضل
- يجب ان يكون واضحا ومفهوما ولغة غير غامضة
- يجب ان يكون موجزا قدر الامكان
- ويعد دائما بمعلومات موضوعية
- يجب ان يكون للتقرير تاريخ وان حدد الفترة الزمنية التي يغطيها التقرير
- يجب ان تتضمن توصية بما يجب عمله
- اسمائهم رسوماً يائنه وصورا يجعله افضل
- هدف او غرض للتقرير
- الاجاز
- الوضوح
- التوضيح
- التاريخ
- الادعاء الواجب اتخاذه
- الوضوحات

مراحل اعداد وكتابة التقارير

مرحلة الاعداد

- الاطار العام للتقرير
- معرفة الهدف من كتابة التقرير
- ما الذي اريد تحقيقه من هذا التقرير
- من الذي طلب التقرير ؟ من الذي يحتاج اليه
- الاستخدامات المتوقعة للتقرير
- معلومات التقرير

مرحلة التنظيم والبناء الهيكلي

- تحديد المحتوى العام للتقرير : الأفكار الرئيسية وارتباطها بموضوع التقرير
- تحديد الهيكل العام للتقرير : بداية التقرير ووسطه ونهايته

مرحلة الكتابة

مرحلة المراجعة

- يجب التأكد من مناسبة أسلوب الكتابة للقارئ ووضوح القواعد العامة للكتابة
- منطقية وتنظيم التقارير

مرحلة التقييم والاعراض العام للتقارير



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

٥ طرق لكى تجعل عملائك مدى الحياة

١ - عدم التهرب والرد على العملاء مهما كانت الاسباب

٢ - الاهتمام بإدارة علاقات العملاء

٣ - السؤال علىه من وقت لآخر

٤ - لا مانع من ارسال الهدايا البسيطة

٥ - يمكنك ارسال خطاب أو تهنئة لعميلك



5 مفاهيم تجعلك أفضل بائع

توصيل
المعلومة

العقلية

المظهر
الشخصي

التسهيلات

الأغلبية
مفتاح البيع



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

١

المبيعات مهارات مكتسبة فأجعل لك يوم من التدريب وستلاحظ الفرق



2

أجعل عميلك عميل دائم فهو أسهل من
العميل الجديد



مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center for Training

3

يجب اختيار افراد المبيعات أصحاب الطاقة
والحماس والتفأؤل



مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training



قد تكون أكبر سمكه يتم اصطيادها موجودة
تحت قدميك وليس في وسط البحر





5

لا تهمل في جمع البيانات والتعامل معها
بشكل صحيح



6

المبيعات والتسويق هم عصب نجاح أي
مشروع فلا تبخل عليهم





مركز

حلول الأعمال للتدريب

Business Solutions Center for Training

7

أكتسب المهارات بشكل مستمر حتى لو
لم تنفذها بنفسك





مركز
حلول الأعمال للتدريب
Business Solutions Center For Training



المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني
Technical and Vocational Training Corporation

كن مستعد لتجربة جديدة

وأكتشف عالمنا الجديد
فمن مجال التدريب المهني

دورة

مهارات وفن المبيعات

رقم الاعتماد : 109816915