الدورة التدريبية: التسويق المتقدم عبر واتساب للأعمال لزيادة المبيعات ودعم العملاء بفعالية



09 - 13 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #MAR2197_418116

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center بوابة للمحترفين الطموحين الذين يسعون لتعظيم استفادتهم من إمكانيات واتساب للأعمال كأداة تسويقية ومبيعات ودعم عملاء قوية. في عالم يتزايد فيه الاعتماد على الاتصالات الفورية، يصبح فهم آليات التسويق عبر واتساب أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق زيادة المبيعات وتعزيز دعم العملاء. تستعرض الدورة مفاهيم التسويق الرقمي المتقدمة وكيفية تطبيقها بفعالية عبر منصة واتساب، بدءًا من بناء استراتيجيات رسائل واتساب التسويقية وصولاً إلى تحسين معدلات التحويل وتطوير قمع المبيعات. يركز المحتوى على الجوانب العملية، مزودًا المشاركين بالمعرفة اللازمة لإنشاء حملات واتساب ناجحة، وإدارة علاقات العملاء عبر واتساب، وتقديم دعم فني عبر واتساب متميز. كما تتناول الدورة تحليل بيانات واتساب لاتخاذ قرارات تسويقية مستنيرة، وتوضح كيفية الاستفادة من ميزات واتساب للأعمال لتحقيق رضا العملاء. لقد تناول العديد من الأكاديميين البارزين أهمية التسويق الرقمي، ومنهم على سبيل المثال لا الحصر، البروفيسور فيليب كوتلر (Philip Kotler) الذي يعد من رواد التسويق الحديث، حيث شدد في أعماله على أهمية فهم سلوك المستهلك واستخدام القنوات الرقمية بفعالية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة كاستجابة مباشرة للحاجة المتزايدة لخبراء في التسويق بالمحادثة، مع التركيز على تزويد المتدربين بـ أدوات واتساب التسويقية المتطورة لتعزيز ولاء العملاء وبناء قاعدة عملاء واتساب قوية. الدورة مصممة لتلبية احتياجات الشركات التي تسعى إلى تحقيق نمو الأعمال من خلال التواصل الفعال مع العملاء واستغلال التسويق المباشر عبر واتساب لتعزيز المبيعات الرقمية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء التسويق.
- متخصصو التسويق الرقمي.
- أصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة.
- مدراء المبيعات.
- متخصصو دعم العملاء.
- رواد الأعمال.
- المسؤولون عن إدارة علاقات العملاء (CRM).
- المسؤولون عن استراتيجيات النمو.
- المتخصصون في تطوير الأعمال.
- فرق خدمة العملاء.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع التجزئة والتجارة الإلكترونية.
- القطاع المصرفي والمالي.
- الرعاية الصحية والصيدلانية.
- التعليم والتدريب.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- الضيافة والسياحة.
- الاستشارات والتطوير.
- القطاع العقاري.
- الاتصالات وتقنية المعلومات.
- الخدمات الحكومية والهيئات العامة وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة التسويق.
- إدارة المبيعات.
- قسم خدمة العملاء.
- إدارة علاقات العملاء.
- قسم تطوير الأعمال.
- إدارة العمليات.
- إدارة الاتصال المؤسسي.
- قسم الابتكار الرقمي.
- إدارة استراتيجية.
- قسم الدعم الفني.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تصميم استراتيجيات متكاملة لـ التسويق عبر واتساب للأعمال.
- تحليل سلوك العملاء لتعزيز زيادة المبيعات عبر واتساب.

- تطوير برامج دعم العملاء عبر واتساب فعالة.
- إنشاء حملات تسويقية واتساب مستهدفة.
- تحسين معدلات التحويل من خلال التسويق بالمحادثة.
- استخدام أدوات واتساب للأعمال لتعزيز رضا العملاء.
- قياس وتحليل أداء حملات واتساب.
- بناء قاعدة عملاء واتساب قوية ومستدامة.
- تطبيق أفضل ممارسات التواصل الفعال مع العملاء عبر واتساب.
- إدارة قمع المبيعات بفاعلية باستخدام واتساب.
- تحديد الفرص لـ التسويق المباشر عبر واتساب.
- تطوير خطط لتعزيز ولاء العملاء باستخدام واتساب.
- فهم الجوانب القانونية والأخلاقية لـ التسويق عبر واتساب.
- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في واتساب لتعزيز الكفاءة.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية تفاعلية ومُعمقة، تهدف إلى تمكين المشاركين من اكتساب فهم شامل وعملي لـ التسويق عبر واتساب للأعمال وسبل تحقيق زيادة المبيعات وتقديم دعم العملاء المتميز. تتضمن المنهجية مزيجًا من المحاضرات التفاعلية التي تشرح المفاهيم الأساسية لـ التسويق الرقمي والتسويق بالمحادثة، تليها دراسات حالة واقعية تُبرز كيفية تطبيق هذه المفاهيم في سيناريوهات عملية. يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال ورش عمل مصغرة، حيث يتعاون المشاركون في تصميم حملات واتساب ناجحة، وتطوير استراتيجيات التواصل الفعال مع العملاء، وحل مشكلات دعم العملاء عبر واتساب. كما تشمل الدورة جلسات تفاعلية مكثفة تتيح للمشاركين طرح الأسئلة، ومناقشة التحديات التي يواجهونها، وتبادل الخبرات. يتم توفير تغذية راجعة بناءة ومستمرة من قبل المدربين الخبراء لضمان استيعاب المفاهيم وتطبيقها الصحيح. تركز المنهجية على تزويد المشاركين بـ أدوات واتساب التسويقية وتطوير مهاراتهم في تحليل بيانات واتساب لاتخاذ قرارات مستنيرة. يضمن هذا النهج الشامل أن يكتسب المتدربون المعرفة النظرية والمهارات العملية اللازمة لإدارة علاقات العملاء عبر واتساب بفعالية وتحقيق نمو الأعمال المستهدف.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات التسويق عبر واتساب للأعمال.

- المفاهيم الأساسية لـ التسويق عبر واتساب.
- أهمية واتساب في استراتيجيات التسويق الرقمي.
- الفرق بين واتساب للأعمال وواتساب العادي.
- ميزات واتساب للأعمال وكيفية استغلالها.
- بناء ملف تعريفي احترافي على واتساب للأعمال.
- الامتثال لسياسات واتساب وقوانين حماية البيانات.
- تحليل فرص زيادة المبيعات عبر واتساب.

الوحدة الثانية: استراتيجيات المحتوى والحملات التسويقية.

- تطوير استراتيجية محتوى لـ رسائل واتساب التسويقية.
- أنواع المحتوى الفعال لـ حملات واتساب ناجحة.
- تقنيات كتابة النصوص التسويقية الجذابة لواتساب.
- تصميم قوالب رسائل واتساب.
- إطلاق حملات تسويقية واتساب مستهدفة.
- تحسين معدلات التحويل من خلال رسائل واتساب.
- استخدام قوائم البث ومجموعات واتساب بذكاء.

الوحدة الثالثة: تعزيز المبيعات وإدارة قمع المبيعات.

- تحويل العملاء المحتملين إلى مشترين عبر واتساب.
- إدارة قمع المبيعات باستخدام واتساب للأعمال.
- تقنيات الإغلاق والمتابعة الفعالة للمبيعات.
- استخدام واتساب في التسويق المباشر.
- دمج واتساب مع أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM).
- تحليل بيانات واتساب لدعم قرارات المبيعات.
- أدوات واتساب التسويقية لتحقيق أهداف المبيعات.

الوحدة الرابعة: دعم العملاء وبناء العلاقات.

- أساسيات دعم العملاء عبر واتساب.
- بناء استراتيجية لـ التواصل الفعال مع العملاء.
- الاستجابة السريعة والفعالة لاستفسارات العملاء.
- حل المشكلات وتقديم الدعم الفني عبر واتساب.
- استخدام الردود السريعة ورسائل الترحيب والغياب.
- تعزيز رضا العملاء وولاء العملاء عبر واتساب.
- إدارة علاقات العملاء عبر واتساب.

الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتحسين المستمر.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لـ حملات واتساب.
- أدوات وتقنيات تحليل أداء حملات واتساب.
- تتبع المبيعات الرقمية ونمو الأعمال عبر واتساب.
- تحسين الاستراتيجيات بناءً على تحليل البيانات.
- الاتجاهات المستقبلية في التسويق بالمحادثة.
- دور الذكاء الاصطناعي في واتساب لتحسين الكفاءة.
- بناء قاعدة عملاء واتساب قوية واستدامتها.

الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن لشركات البيع بالتجزئة الصغيرة أن تستفيد من ميزة "كتالوج المنتجات" في واتساب للأعمال لتحقيق قفزة نوعية في مبيعاتها دون الحاجة لاستثمارات ضخمة في المتاجر الإلكترونية التقليدية؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة من BIG BEN Training Center بتركيزها العميق على التطبيق العملي لـ التسويق عبر واتساب للأعمال، حيث لا تكتفي بتقديم المفاهيم النظرية، بل تتجاوزها إلى تزويد المتدربين بـ رؤى عملية وأمثلة واقعية من مختلف الصناعات. نركز على كيفية تحويل هذه الأفكار إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ لـ زيادة المبيعات وتعزيز دعم العملاء. بدلاً من مجرد سرد أدوات واتساب التسويقية، نقدم سيناريوهات حقيقية تُظهر كيف يمكن استخدام هذه الأدوات لإنشاء حملات واتساب ناجحة، وإدارة علاقات العملاء عبر واتساب بفعالية، وتحسين معدلات التحويل. تم تصميم المنهجية بحيث يستطيع المشاركون بناء قاعدة عملاء واتساب قوية ومستدامة، مع التركيز على التواصل الفعال مع العملاء وتقديم دعم فني عبر واتساب متميز. كما تشمل الدورة تحليلات معمقة لـ بيانات واتساب لمساعدة المتدربين على اتخاذ قرارات مستنيرة، وتغطي جوانب التسويق بالمحادثة بشكل شامل لضمان تحقيق نمو الأعمال المستهدف. هذه الدورة هي بمثابة دليل شامل لتسخير القوة الكاملة لواتساب كأداة أساسية في التسويق الرقمي والمبيعات الرقمية.