الدورة التدريبية: بناء استراتيجيات البيع عن بعد الفعّالة وقيادة فرق المبيعات الرقمية نحو تحقيق الأداء الأمثل



30 نوفمبر - 04 ديسمبر 2026
فيينا
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #SAL2240_371934

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الأعمال المتسارع، أصبح البيع عن بعد ركيزة أساسية لنمو الشركات وتوسيع نطاق أعمالها. لم يعد الأمر مجرد خيار، بل ضرورة ملحة تفرضها التحولات الرقمية وظروف السوق المتغيرة. هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center صممت خصيصًا لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لإتقان فن البيع عن بعد، من فهم العملاء الرقميين إلى بناء علاقات قوية وتحويل الفرص إلى صفقات ناجحة. سنتعمق في استراتيجيات التواصل الفعال عبر المنصات الرقمية، وأساليب بناء الثقة عن بعد، وكيفية التغلب على التحديات الفريدة التي يفرضها هذا النمط من البيع. ستتطرق الدورة إلى أهمية فهم رحلة العميل الرقمية، وكيفية استخدام البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة. تعتمد الدورة على أحدث الدراسات والأبحاث في مجال البيع الرقمي، مستلهمة من رؤى الخبير الأكاديمي روبرت بي. تشالديني (Robert B. Cialdini) في علم التأثير والإقناع، والتي يمكن تطبيقها بفعالية في سياق البيع عن بعد. إن إتقان هذه المهارات ليس فقط يعزز من أداء الأفراد، بل يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المبيعات المؤسسية ويعزز من القدرة التنافسية للشركات في السوق الرقمية. إنها فرصة فريدة لاكتساب رؤى عميقة وتطبيقية تمكن المشاركين من قيادة فرق المبيعات الرقمية وتحقيق الأداء الأمثل.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المبيعات.
- مندوبي المبيعات.
- قادة الفرق.
- رواد الأعمال.
- أخصائيو تطوير الأعمال.
- مدراء حسابات العملاء.
- المسؤولون عن استراتيجيات النمو الرقمي.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- شركات تكنولوجيا المعلومات.
- الخدمات المالية والبنوك.
- شركات الاتصالات.
- الخدمات اللوجستية والشحن.
- القطاع العقاري.
- شركات الاستشارات.
- الرعاية الصحية.
- التجارة الإلكترونية.
- التعليم والتدريب.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم المبيعات.
- قسم تطوير الأعمال.
- قسم التسويق الرقمي.
- قسم خدمة العملاء.
- قسم العمليات.
- قسم إدارة المنتجات.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحديد الفرص الجديدة في سوق البيع عن بعد.
- تطوير استراتيجيات فعالة للتواصل مع العملاء عن بعد.
- بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء الرقميين.
- استخدام الأدوات والتقنيات الرقمية لتعزيز عملية البيع.
- التغلب على التحديات الشائعة في البيع الافتراضي.
- قياس وتحليل أداء المبيعات عن بعد.
- تحسين معدلات التحويل في البيع الرقمي.
- إدارة اعتراضات العملاء بفعالية في البيئة الافتراضية.
- تطوير مهارات التفاوض في البيع عبر الإنترنت.
- صياغة عروض بيع جذابة ومقنعة عن بعد.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ كل وحدة بمقدمة نظرية تشمل أحدث المفاهيم والمصطلحات في مجال البيع عن بعد، تليها دراسات حالة واقعية تمكن المشاركين من تحليل تحديات محددة واقتراح حلول مبتكرة. يتم التركيز بشكل كبير على العمل الجماعي من خلال ورش عمل تفاعلية حيث يتبادل المشاركون الخبرات ويطورون استراتيجيات مشتركة. تشمل المنهجية أيضًا جلسات عصف ذهني وتمارين لعب الأدوار لمحاكاة سيناريوهات البيع الحقيقية، مما يساعد على بناء الثقة وتطبيق المهارات المكتسبة. بالإضافة إلى ذلك، يتم توفير تغذية راجعة فردية وجماعية مستمرة لتعزيز التعلم المستمر وتحسين الأداء. يتم استخدام أدوات رقمية متقدمة ومنصات افتراضية لضمان تجربة تعليمية سلسة وفعالة، مع التركيز على أفضل ممارسات البيع الرقمي والتواصل الافتراضي. الهدف هو تمكين المشاركين من تطبيق المفاهيم النظرية مباشرة في سياقاتهم العملية، وتحويل التحديات إلى فرص للنجاح في عالم البيع الرقمي.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس البيع عن بعد وبيئة العمل الرقمية.

- مفهوم البيع عن بعد وأهميته في العصر الحديث.
- الفروقات بين البيع التقليدي والبيع الرقمي.
- تحديات البيع عن بعد وكيفية التغلب عليها.
- أدوات ومنصات البيع عن بعد الفعالة.
- أهمية بناء الثقة في البيع الافتراضي.
- رحلة العميل الرقمية وتأثيرها على استراتيجيات البيع.
- التحضير لجلسات البيع عن بعد الناجحة.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال والإقناع الرقمي.

- مهارات الاستماع النشط وطرح الأسئلة في البيئة الافتراضية.
- بناء التقرير والعلاقات عن بعد.
- لغة الجسد الافتراضية والتعبير غير اللفظي.
- تقنيات الإقناع والتأثير في البيع الرقمي.
- التعامل مع الاعتراضات الشائعة للعملاء عن بعد.
- تقديم العروض التقديمية الافتراضية المؤثرة.
- التواصل المكتوب والبريد الإلكتروني الاحترافي في البيع.

الوحدة الثالثة: إدارة عملية البيع الرقمية وبناء القنوات.

- تحديد العملاء المحتملين وتوليد الفرص عن بعد.
- تأهيل العملاء المحتملين في البيع الرقمي.
- إنشاء عروض قيمة جذابة ومخصصة.
- إدارة دورة المبيعات الرقمية من البداية للنهاية.
- تقنيات إغلاق الصفقات في البيع عن بعد.
- المتابعة الفعالة بعد البيع الرقمي.
- أتمتة عمليات البيع لزيادة الكفاءة.

الوحدة الرابعة: تحليل الأداء وتحسين استراتيجيات البيع عن بعد.

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للبيع الرقمي.
- تحليل بيانات المبيعات الرقمية واتخاذ القرارات.
- تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الفردي والمجموعات.
- تطوير خطط عمل لتحسين الأداء في البيع عن بعد.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين المهارات.
- أهمية التعلم المستمر والتكيف مع التغيرات.
- التعاون بين فرق المبيعات والتسويق في البيئة الرقمية.

الوحدة الخامسة: قيادة فرق المبيعات الرقمية وتطويرها.

- بناء فرق مبيعات عن بعد عالية الأداء.
- تحفيز وإلهام فرق البيع الافتراضية.
- تحديد الأهداف الذكية لفرق المبيعات الرقمية.
- توفير التدريب والتوجيه المستمر لفرق البيع عن بعد.
- إدارة الأداء وتقييم الفرق الافتراضية.
- التعامل مع التحديات التي تواجه قادة فرق البيع الرقمي.
- بناء ثقافة عمل إيجابية وداعمة في البيع عن بعد.

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 للمنظمات الموازنة بين الحاجة الملحة لتحقيق أهداف المبيعات الفورية في بيئة البيع عن بعد، وبين بناء علاقات عملاء طويلة الأمد تستند إلى الثقة المتبادلة في هذا السياق الافتراضي؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتصميمها الشامل والعملي الذي يركز على تزويد المشاركين بأدوات واستراتيجيات قابلة للتطبيق الفوري في مجال البيع عن بعد. بخلاف الدورات التي تركز فقط على الجانب التقني أو النظري، تقدم هذه الدورة رؤى عميقة حول كيفية بناء العلاقات والثقة في بيئة افتراضية، وهو ما يعد حجر الزاوية في أي عملية بيع ناجحة. نحن لا نكتفي بتقديم المفاهيم، بل نغوص في الأمثلة العملية ودراسات الحالة التي توضح كيف يمكن للمشاركين تحويل التحديات إلى فرص.
الدورة مصممة لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة، مع التركيز على المهارات التي تطلبها الشركات الرائدة في مجال البيع الرقمي. إنها ليست مجرد دورة لتعلم "ماذا" تفعل، بل "كيف" تفعل ذلك بفعالية، مع التركيز على تطوير القدرات القيادية في فرق المبيعات الرقمية.